



FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DE RONDÔNIA
NÚCLEO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO

Marcos Roberto de Lima Leandro

**Análise do Impacto da Tecnologia da Informação nas Variáveis Estratégicas do
Ministério Público do Estado de Rondônia**

PORTO VELHO

2015

MARCOS ROBERTO DE LIMA LEANDRO

**Análise do Impacto da Tecnologia da Informação nas Variáveis Estratégicas do
Ministério Público do Estado de Rondônia**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Administração da Fundação Universidade Federal de Rondônia como requisito final para a obtenção do Título de Mestre em Administração.

Orientador: Prof. Dr. Tomás Daniel Menéndez Rodríguez

PORTO VELHO

2015

FICHA CATALOGRÁFICA
BIBLIOTECA PROF. ROBERTO DUARTE PIRES

L437a

Leandro, Marcos Roberto de Lima.

Análise do impacto da tecnologia da informação nas variáveis estratégicas do Ministério Público do Estado de Rondônia / Marcos Roberto de Lima Leandro. - Porto Velho, Rondônia, 2015.
79 f.

Orientador: Prof. Dr. Tomás Daniel Menéndez Rodríguez
Dissertação (Mestrado em Administração) - Fundação Universidade Federal de Rondônia – UNIR.

1. Tecnologia da informação. 2. Variáveis estratégicas. 3. Impacto da TI. I. Rodríguez, Tomás Daniel Menéndez. II. Fundação Universidade Federal de Rondônia – UNIR. III. Título.

CDU: 658

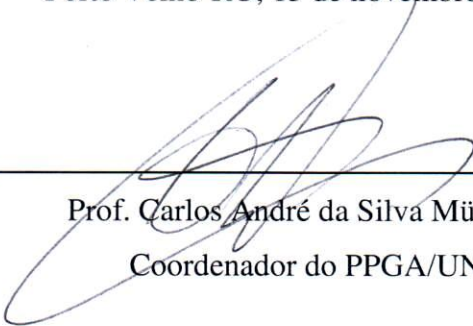
Bibliotecária Responsável: Edoneia Sampaio CRB 11/947

Marcos Roberto de Lima Leandro

**Análise do Impacto da Tecnologia da Informação nas Variáveis Estratégicas do
Ministério Público do Estado de Rondônia**


Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Administração (PPGA) da
Fundação Universidade Federal de Rondônia (UNIR) como requisito final para a obtenção do
Título de Mestre em Administração e aprovada em sua forma final.

Porto Velho-RO, 13 de novembro de 2015.



Prof. Carlos André da Silva Müller, Dr.
Coordenador do PPGA/UNIR

Comissão Examinadora



Prof. Tomás Daniel M. Rodríguez, Dr. – PPGA/UNIR

Orientador



Prof. José Moreira da Silva Neto, Dr. – PPGA/UNIR

Membro



Profª. Janilene Vasconcelos de Melo, Dra. - UNIR

Membro Externo

DEDICATÓRIA

À minha esposa, Jackline, pelo
companheirismo, cumplicidade e compreensão
ao longo desse período de estudo.

Aos meus pais, Raimundo e Creuza, pela
educação e incentivo em buscar cada vez mais
o conhecimento.

Aos meus irmãos, Gabriela, Onesio, Vanesio e
Heto, pelos valiosos momentos
compartilhados em meu crescimento pessoal.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus, pelo sopro de vida e a oportunidade de fazer parte dessa turma de mestrado do Programa de Pós-graduação em Administração da UNIR, onde tive a oportunidade de aprender e compartilhar experiências com profissionais de alto nível.

Ao Prof. Dr. Tomás Daniel Menéndez Rodríguez, por seu companheirismo, dedicação e amizade durante toda essa jornada de orientação. É notável a sua competência acadêmica, bem como a sua bondade e paciência.

Aos Professores do PPGA, que de alguma forma contribuíram para elaboração deste trabalho final, através de suas valiosas aulas. Em especial ao Prof. Dr. José Moreira da Silva Neto, um amante desse programa de pós-graduação, de quem sou um admirador.

Ao Ministério Público do Estado de Rondônia (MPRO), pelo apoio dado para cursar as disciplinas e no desenvolvimento da pesquisa.

Ao Diretor de Tecnologia da Informação do MPRO, Saulo Nascimento e ao Chefe do Departamento de Administração de Redes (DEARE), Jaimison Miranda, pelo incondicional apoio às minhas atividades acadêmicas. A equipe da DEARE por dar continuidade às minhas atividades quando estive ausente, em especial ao amigo João Batista Pinto Neto. Ao meu grande amigo Wilson Lima, por todo o incentivo e companheirismo.

Ao meu sogro Delcyr Inácio, minha sogra Maria do Socorro, e aos familiares Caroline, Eliabe, pequena Luíza, Felipe, Leonard, Fábria e Iuan.

Aos meus amigos, em especial ao Walter, Rosângela, Azulil, Valdenice, Rui, Alcenira, Severino, Iva, Daniel, Evelyn, a quem agradeço as orações.

Aos mestrandos da turma 2013, pelas amizades e troca de experiências nos momentos de reunião. Em especial aos amigos Aloir e Jhordano, pela força durante toda essa caminhada.

LEANDRO, Marcos Roberto de Lima. **Análise do impacto da tecnologia da informação nas variáveis estratégicas do Ministério Público do Estado de Rondônia**. Dissertação (Mestrado em Administração da Universidade Federal de Rondônia – UNIR). Porto Velho, 2015.

RESUMO

Altos investimentos em tecnologia da informação têm se tornado frequente nas organizações públicas e privadas, contudo, em tempos de constantes crises econômicas, é necessário o uso eficiente e eficaz dos recursos orçamentários, que estão cada vez mais limitados. A mensuração e monitoramento dos impactos da TI nas organizações têm se mostrado necessários para identificar a efetividade das soluções tecnológicas aplicadas em suas estruturas, bem como auxiliar no processo de tomada de decisão de novos investimentos e adoção de estratégias na área de TI. Esta dissertação tem o objetivo de analisar como a tecnologia da informação impacta nas variáveis estratégicas de uma organização pública. Neste estudo será analisado o caso do Ministério Público do Estado de Rondônia, que nos últimos anos registrou investimentos relevantes em tecnologia da informação e assumiu uma posição de destaque na área tecnológica entre os Ministérios Públicos do Brasil. A pesquisa é de caráter exploratório, com uma abordagem qualitativa, do tipo estudo de caso. Utilizou-se os procedimentos e instrumentos metodológicos de pesquisa documental e entrevista com os gestores da área de TI do Ministério Público. Para identificação e análise do impacto da TI foram utilizados o Planejamento Estratégico Institucional, o Plano Geral de Atuação, o Planejamento Estratégico de TI, o Plano Diretor de TI e relatórios gerenciais da área de TI. Constatou-se que todas as variáveis estratégicas organizacionais do Planejamento Estratégico do Ministério Público de Rondônia são impactadas pela TI, tendo como destaque as variáveis Eficiência Operacional e Infraestrutura. Outro fato importante encontrado, foi a confirmação do alinhamento do Planejamento Estratégico com as ações de TI, que desde a análise do impacto dos objetivos estratégicos até o Portfólio de TI, apresentaram destaque para as variáveis Eficiência Operacional e Infraestrutura, evidenciando o investimento financeiro e operacional da instituição nessas áreas. Diante dos resultados do estudo, conclui-se que o Ministério Público na área de TI busca a informatização de suas rotinas administrativas e finalísticas e a manutenção de seu parque tecnológico atualizado.

Palavras-chave: Impacto da TI; Variáveis estratégicas; Tecnologia da informação; Ministério Público de Rondônia.

LEANDRO, Marcos Roberto de Lima. **Analysis of the impact of information technology on strategic variables of the Public Ministry of the State of Rondonia**. Dissertation (Master in Administration of the Federal University of Rondonia – UNIR). Porto Velho, 2015.

ABSTRACT

High investments in information technology has become common in public and private organizations, yet in times of constant economic crises, efficient and effective use of budget resources is necessary, which are increasingly limited. The measurement and monitoring of IT impacts on organizations has shown to be necessary to identify the effectiveness of technological solutions applied in their structures, just like assists in the process of decision making new investments and adoption of strategies in the IT field. This thesis aims to analyze how information technology impacts the strategic variables of a public organization. This study will analyze the case of the Public Ministry of the State of Rondonia, which in recent years recorded relevant investments on information technology and has established a strong position in technology between the Public Ministries of Brazil. The research is exploratory, with a qualitative approach of a case study. We used the procedures and methodological tools of desk research and interviews with the managers of the Public Ministry IT area. For identification and analysis of the IT impact we used the Institutional Strategic Plan, the Acting General Plan, the Strategic IT Planning, the Director of IT Planning and management reports of the IT field. It was found that all organizational strategic variables of Strategic Planning of the Public Ministry of Rondonia are impacted by IT, with the highlight the variables and Infrastructure Operational Efficiency. Another important fact found, was the confirmation of the Strategic Planning Alignment with IT stocks, which from the analysis of the impact of strategic objectives to the IT Portfolio, presented highlighting the variables operational and infrastructure efficiency, showing proving the financial investment and operational those areas of the institution. Given the results of the study, it was concluded that the Public Ministry prosecutors in IT search the computerization of administrative and purposive routines and maintaining its updated technology park.

Keywords: Impact of IT; Strategic variables; Information Technology; Public Ministry of Rondonia.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Estrutura da Dissertação.....	18
Figura 2 – Estrutura Organizacional do MPRO.	27
Figura 3 – Mapa Estratégico do Ministério Público de Rondônia 2010-2020	29
Figura 4 – Mapa Estratégico do Ministério Público Brasileiro 2011-2015.....	31
Figura 5 – Mapa Estratégico do Ministério Público de Rondônia 2013-2020	32
Figura 6 – Mapa Estratégico de TI do MPRO.....	34
Figura 7 – Etapas da Pesquisa	45
Figura 8 – Variáveis estratégicas identificadas	47
Figura 9 – Variáveis estratégicas utilizadas na pesquisa.....	49
Figura 10 – Impactos do PDTI nas Variáveis Estratégicas	52
Figura 11 – Variáveis impactadas pelo Portfólio de TI.....	58

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Variáveis estratégicas estudadas em organizações privadas.	23
Quadro 2 – Distribuição das Promotorias por Entrância.....	26
Quadro 3 – Objetivos Estratégicos da TI do MPRO	34
Quadro 4 – Tabela de Ações 2014-2015	37
Quadro 5 – Objetivos Estratégicos da TI do MPRO	50
Quadro 6 – Portfólio de TI do MPRO	56

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Evolução Orçamentária da Área de TI	53
--	----

LISTA DE SIGLAS

ASCOM – Assessoria de Comunicação

CAEX – Centro de Atividades Extrajudiciais

CG – Corregedoria Geral

CNMP – Conselho Nacional do Ministério Público

COPLAN – Coordenadoria de Planejamento e Gestão

CPJ – Colégio de Procuradores de Justiça

DTI – Diretoria de Tecnologia da Informação

MPRO – Ministério Público do Estado de Rondônia

PDTI – Plano Diretor de Tecnologia da Informação

PEI – Planejamento Estratégico Institucional

PETI – Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação

PGA – Plano Geral de Atuação

PGJ – Procuradoria Geral de Justiça

SEGRAF – Seção Gráfica

SG – Secretaria Geral

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	13
1.1 Problematização.....	15
1.2 Objetivos.....	16
1.2.1 Objetivo Geral.....	16
1.2.2 Objetivos Específicos.....	16
1.3 Justificativa	16
1.4 Estrutura da dissertação	17
2 REFERENCIAL TEÓRICO-EMPÍRICO.....	19
2.1 Tecnologia da Informação e Sistemas de Informação	19
2.2 A Tecnologia da Informação nas Organizações Públicas.....	19
2.3 Portfólio de TI.....	21
2.4 Análise de Impacto da Tecnologia da Informação	22
3 MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE RONDÔNIA.....	25
3.1 Planejamento Estratégico Institucional.....	28
3.2 Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação (PETI).....	33
3.3 Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI)	36
4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	41
4.1 Método de Pesquisa	41
4.2 Unidade de Análise	42
4.3 Fonte de Dados	42
4.4 Coleta de Dados	43
4.5 Análise de Dados	43
4.6 Etapas da Pesquisa	44
5 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS	46
5.1 Definição das Variáveis Estratégicas do Ministério Público	46
5.2 Impactos do Planejamento Estratégico de TI.....	49
5.3 Impactos do Plano Diretor de TI.....	51
5.4 Impactos dos Investimentos em TI	53
5.5 Impactos do Portfólio de TI	55
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	59
REFERÊNCIAS	61

APÊNDICE A – Protocolo de Entrevistas com Gestores da Área de TI.....	66
ANEXO A – Objetivos Estratégicos relacionados a TI.....	67
ANEXO B – Cópias da Página Inicial da Intranet.....	73
ANEXO C – Autorizações para realização da pesquisa	78

1 INTRODUÇÃO

Nas últimas décadas, as organizações tem sofrido grandes influências das inovações tecnológicas. Para muitas corporações a tecnologia da informação (TI) é considerada um elemento crítico para a obtenção de melhores resultados e manutenção da competitividade. Para Porter e Millar (1999) e Vieira (2005), a tecnologia da informação é uma alavanca a disposição das empresas para criar vantagem competitiva. As organizações têm passado por um período de intensa inovação e emprego de novas tecnologias, buscando crescimento de seu desempenho e aumento da competitividade (FETZNER; FREITAS, 2007).

Nesse cenário, os investimentos em TI têm crescido nos últimos anos. Segundo o IDC Brasil¹ (2015), o investimento mundial previsto para o ano de 2015, é de 3,8 trilhões de dólares, um percentual de crescimento de 3,8%, em relação aos gastos do ano de 2014. O instituto aponta ainda que o mercado brasileiro de TI deverá crescer 5%, movimentando 165,6 bilhões de dólares em 2015 (IDC Brasil, 2015).

No setor público não é diferente, a inserção de novas tecnologias na execução de suas atividades tem garantido notáveis vantagens, que refletem em melhorias na prestação de serviços aos cidadãos. Silva e Periotto (2007), destacam que a adoção da infraestrutura e tecnologia da Internet abre um nível de serviço sem precedente na história do uso da TI no provimento de serviços de informações governamentais. Diante desse fato, as organizações públicas têm investido cada vez mais em tecnologia da informação, mesmo ante as restrições orçamentárias e mudanças de governos, seguidas de novas políticas e linhas de atuação (SILVA; PERIOTTO, 2007).

As aquisições de bens e serviços de tecnologia da informação e comunicação dos órgãos da administração pública federal movimentaram nos últimos cinco anos aproximadamente 27,2 bilhões de reais (MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO, 2015). A evolução dos investimentos em TI chamou a atenção do Tribunal de Contas da União, que atuou junto ao Ministério do Planejamento, para que as despesas de TI passassem a ser objeto específico de previsão orçamentária na Lei Orçamentária Anual, a partir de 2010 (TCU, 2015).

O aumento dos investimentos das organizações em TI, nos últimos anos, levou a executivos e pesquisadores a questionarem o retorno da aplicação desses recursos. Nota-se que existe uma grande dificuldade na mensuração do retorno econômico e de produtividade, na implementação de projetos de tecnologia da informação. Existem evidências de que os

¹ IDC é uma empresa líder em inteligência de mercado e consultoria nas indústrias de tecnologia da informação, telecomunicações e mercados de consumo em massa de tecnologia.

investimentos em TI não proporcionam os ganhos previstos (DAVENPORT, 1993). Já Maçada (2001, p. 4), enfatiza que “mesmo para as organizações pioneiras no uso e aplicação da TI, nem sempre os ganhos de eficiência foram imediatamente quantificáveis. Os ganhos, embora identificáveis, revelaram-se de difícil mensuração”. A dificuldade de mensuração dos impactos da TI pode estar relacionada ao pouco conhecimento dos gestores sobre a aplicação dos sistemas computacionais (HABERKAMP, 2005).

No setor público, por recomendação do Tribunal de Contas da União, o Ministério do Planejamento, editou normativas nos últimos cinco anos para tratar do processo de aquisição de solução de tecnologia da informação, uma delas é a conhecida Instrução Normativa 04, que teve sua última versão em 2014. Essas normas têm como principal finalidade nortear os gestores sobre os procedimentos de planejamento da aquisição, implantação, fiscalização e mensuração dos resultados obtidos com a solução tecnológica contratada (MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO, 2014).

As peculiaridades das organizações públicas, principalmente no que tange à restrição orçamentária, em consonância com a dificuldade de mensuração do impacto de investimentos em TI dessas organizações, evidencia a relevância no desenvolvimento de instrumentos para identificar os efeitos da aplicação dos recursos tecnológicos sobre suas variáveis estratégicas.

Em função da dificuldade de mensuração dos impactos da TI nas organizações, percebe-se a existência de diversos estudos com essa finalidade no âmbito das organizações privadas e públicas. Essas pesquisas têm abordado o impacto sobre as variáveis relacionadas a produtividade (TORKZADEH E DOLL, 1999), à performance contábil (DEHNING E RICHARDSON, 2002), à gestão da cadeia de suprimentos (MAÇADA, FELDENS E SANTOS, 2007), ao nível de satisfação dos usuários de sistema de informação (SUZART, 2010).

Buscou-se com a presente dissertação contribuir com os estudos relacionados ao impacto da tecnologia da informação nas variáveis estratégicas das organizações públicas. A instituição objeto da pesquisa é o Ministério Público do Estado de Rondônia (MPRO), que registrou investimentos aproximados de 15 milhões de reais na área de tecnologia da informação nos últimos cinco anos. O estudo se baseia no Planejamento Estratégico Institucional, Plano Geral de Atuação (planejamento tático), no Planejamento Estratégico de TI, no Plano Diretor de TI e em relatórios gerenciais.

1.1 Problematização

A administração de TI é de responsabilidade organizacional, sendo que, para Albertin e Albertin (2008), os executivos de negócio têm participação decisiva nos resultados dos projetos de tecnologia da informação e devem atuar de forma ativa no processo decisório em conjunto com os executivos de TI. No setor público, grande parte dos gestores públicos desconhecem os efeitos que a tecnologia da informação pode causar sobre as variáveis estratégicas organizacionais. Da mesma forma que pode agregar valores para a instituição, pode também causar altas perdas financeiras ao erário público, devido à ausência de frequente de análise dos investimentos em TI.

Haberkamp (2005), ressalta a necessidade de desenvolver instrumentos que auxiliem na identificação e avaliação dos impactos dos investimentos em TI nas organizações. Quanto à avaliação da efetividade dos gastos com tecnologia da informação, Suzart (2010) entende que trata-se de tarefa complexa, sendo que o governo não possui instrumentos validados para avaliar esses investimentos.

O Ministério Público do Estado de Rondônia (MPRO), órgão independente da administração pública estadual, realizou uma série de investimentos na área de tecnologia da informação nos últimos anos. Algumas das implementações tecnológicas oriundas dos investimentos ficaram evidentes aos gestores e colaboradores, outras não. Diante disso, foi necessário realizar um estudo para analisar o impacto da TI nos processos da organização.

Dessa forma, a presente proposta consistiu em pesquisar a seguinte questão: Como a tecnologia da informação impacta nas variáveis estratégicas organizacionais do Ministério Público do Estado de Rondônia?

Para que o questionamento principal do estudo fosse respondido, buscou-se identificar as variáveis estratégicas organizacionais, bem como uma metodologia que pudesse determinar o impacto da tecnologia da informação nas variáveis do MPRO, sendo que os métodos mais utilizados são aplicáveis à realidade de empresas privadas, que levam em consideração variáveis não existentes em instituições públicas.

Com a finalidade de confirmar os achados da pesquisa, após a aplicação da metodologia e identificação do impacto da TI nas variáveis estratégicas, buscou-se analisar a percepção dos gestores de TI acerca dos impactos da TI identificados no presente estudo.

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo Geral

Analisar como a tecnologia da informação impacta nas variáveis estratégicas organizacionais do Ministério Público do Estado de Rondônia.

1.2.2 Objetivos Específicos

- a) Identificar as variáveis estratégicas organizacionais relacionadas a TI;
- b) Elaborar metodologia para identificação do impacto da tecnologia da informação no MPRO;
- c) Identificar o impacto da TI nas variáveis estratégicas do MPRO;
- d) Analisar a percepção dos gestores da área de TI, quanto aos impactos da tecnologia da informação nas variáveis estratégicas organizacionais do MPRO.

1.3 Justificativa

As organizações públicas têm investido consideráveis valores em tecnologia da informação nos últimos anos (SUZART, 2010). Porém, após realizar consultas nos principais indexadores de periódicos (SciELO, SPELL, Google Acadêmico, Portal de Periódico da CAPES e anais do EnANPAD), e bancos de teses e dissertações (Portal Domínio Público e a Biblioteca Digital de Teses e Dissertações do IBICT), evidencia-se a existência de poucas pesquisas acadêmicas que tratam da identificação e análise do impacto da tecnologia nas organizações públicas.

Maçada (2001), estudou o impacto dos investimentos em tecnologia da informação nas variáveis estratégicas e na eficiência dos bancos brasileiros. Haberkamp (2005), investigou o impacto da TI nas variáveis estratégicas das empresas prestadoras de serviços contábeis. Essas pesquisas preconizam a utilização de modelos, cujas variáveis estratégicas, são, em sua grande maioria, voltadas para as organizações privadas, como por exemplo, preços, competitividade, mercado, custos de coleta e troca. Por sua vez as instituições públicas utilizam variáveis voltadas para a busca da excelência na prestação de serviços aos cidadãos.

Pretende-se com o presente trabalho, identificar as variáveis relacionadas a TI, no âmbito do MPRO, utilizando como base o Planejamento Estratégico do MPRO, o Plano Geral de Atuação (tático), o Planejamento Estratégico e o Plano Diretor de TI. As variáveis

estratégias organizacionais serão utilizadas para classificar as atividades de TI, com a finalidade de identificar os impactos na organização.

Esta pesquisa visa contribuir para a identificação e análise do impacto da TI nas variáveis estratégicas organizacionais do Ministério Público do Estado de Rondônia, e com algumas adaptações este estudo poderá ser aplicado em outras organizações da administração pública.

A análise do impacto da tecnologia da informação nas variáveis estratégicas permitirá à organização realizar estudos acerca da efetividade dos investimentos e dos projetos de tecnologia da informação. Ademais, espera-se auxiliar na tomada de decisão de futuras aplicações de recursos públicos, visando verificar se os investimentos em TI estão atingindo as metas estabelecidas no processo de aquisição e colaborando com o planejamento estratégico institucional.

O presente estudo está inserido na linha de pesquisa Estratégias e Competências Organizacionais do Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade Federal de Rondônia, haja vista que contribui na avaliação e controladoria das organizações. Além disso, tem-se que a mensuração do impacto dos investimentos em tecnologia da informação nas variáveis estratégicas, que avaliará os benefícios dos gastos públicos com TI, de forma a auxiliar na tomada de decisão de futuras aplicações de recursos e verificar se os investimentos em tecnologia da informação estão atingindo as metas estabelecidas e colaborando com o planejamento estratégico institucional.

1.4 Estrutura da dissertação

Este trabalho está estruturado da seguinte forma:

No Capítulo 1, Introdução, são apresentados o tema da pesquisa, a problematização, a justificativa e os objetivos gerais e específicos que se deseja alcançar.

No Capítulo 2, Referencial Teórico-Empírico, são abordados os principais conceitos e teorias necessárias para apoiar a justificativa do tema e a metodologia da pesquisa. São destacados os seguintes temas: a) Tecnologia da Informação; b) Tecnologia da Informação nas Organizações Públicas; c) Portfólio de TI; e d) Análise de Impacto da TI.

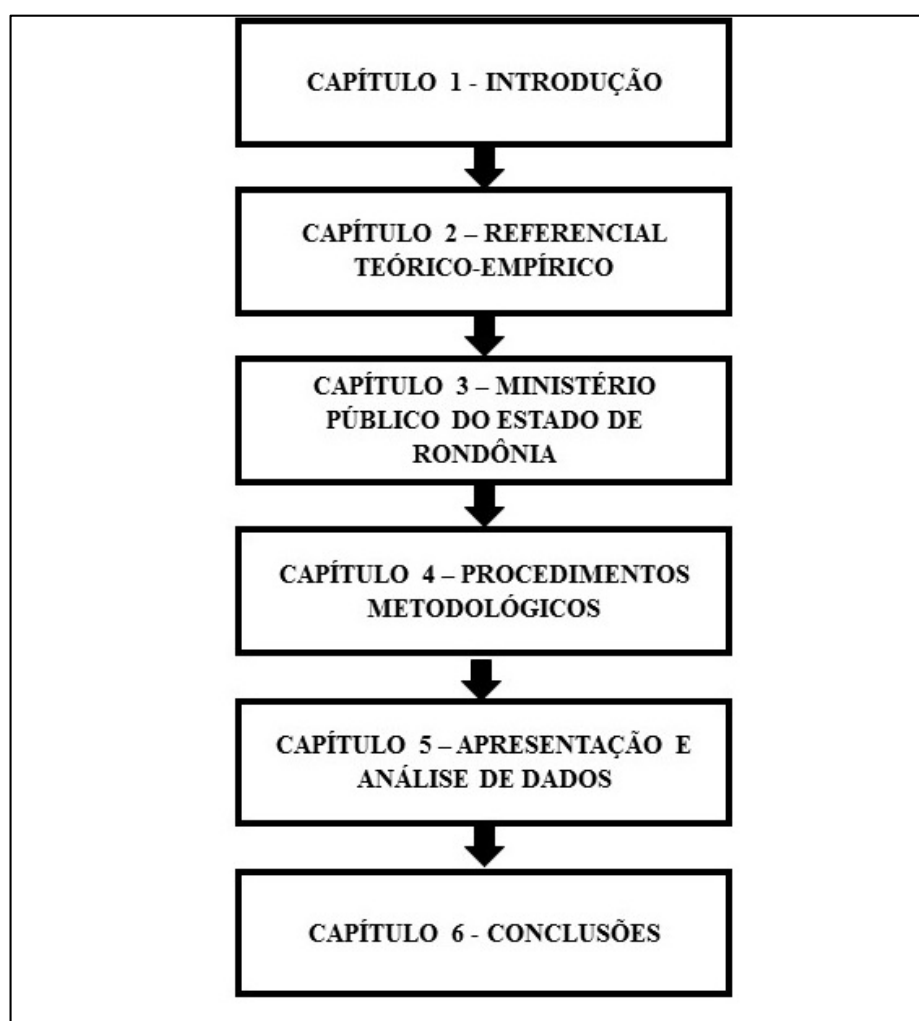
No Capítulo 3, Ministério Público do Estado de Rondônia, são explicitadas as funções e características do Ministério Público, bem como sua forma de atuação na defesa da sociedade.

No Capítulo 4, Procedimentos Metodológicos, descreve-se a metodologia de pesquisa utilizada no estudo, contendo: a) Método de Pesquisa; b) Unidade de Análise; c) Fonte de Dados; d) Coleta de Dados; e) Análise de Dados; e f) Etapas da Pesquisa.

No Capítulo 5, Apresentação e análise dos dados, evidenciam-se os resultados da pesquisa, bem as consolidações dos dados coletados.

No Capítulo 6, Considerações Finais, relatam-se as conclusões, sugestões, limitações e contribuições acadêmicas da pesquisa.

Figura 1 – Estrutura da Dissertação.



Fonte: Elaborado pelo autor.

2 REFERENCIAL TEÓRICO-EMPÍRICO

Busca-se com esta seção abordar os principais conceitos e teorias necessárias para apoiar a justificativa do tema e a metodologia da pesquisa.

2.1 Tecnologia da Informação e Sistemas de Informação

Pode-se conceituar tecnologia da informação como todo equipamento de informática (hardware) e todo programa de computador (software) que é utilizado para atingir algum objetivo. Inclui-se nesse arcabouço os microcomputadores, discos externos, pendrives, impressoras, sistemas operacionais, software editor de textos, programas específicos utilizados nas empresas, etc (LAUDON; LAUDON, 2010).

Para Palvia (1997), a tecnologia da informação inclui todos os aspectos relacionados a computadores, sistemas de informação e automação de escritório.

Foina (2006), define sistema de informação, como a integração de todos os recursos tecnológicos e organizacionais que capturem, processem e distribuam as informações em uma organização. Turban, Rainer e Potter (2007), esclarecem que os sistemas de informações não são formados apenas de equipamentos e programas de computador, mas também de banco de dados, redes de computadores, procedimentos e pessoas.

Os sistemas de informação são formados por três atividades básicas. A primeira é a entrada de dados, que captura ou coleta os dados em sua forma natural. A segunda é o processamento de dados, que transforma os dados em uma forma mais legível, conforme a necessidade do receptor da informação. A terceira é a saída de dados, etapa em que as informações processadas são apresentadas ao receptor da informação (LAUDON; LAUDON, 2010).

Sistemas de informações podem ser considerados soluções tecnológicas ou gerenciais, com a finalidade resolver um ou mais problemas em uma organização (REZENDE; ABREU, 2009).

2.2 A Tecnologia da Informação nas Organizações Públicas

A tecnologia da informação na administração pública é o auxílio informatizado para o processo de colaboração entre as diversas áreas, que otimiza as atividades internas e externas envolvidas em fornecer melhores serviços aos cidadãos, integrando as operações de funções administrativas e financeiras, com as de atendimento (SILVA; RIBEIRO; RODRIGUES, 2004).

Para Silva, Ribeiro e Rodrigues (2004), os objetivos gerais que norteiam o uso da tecnologia da informação, tanto no contexto privado quanto no governamental são: a) utilizar a tecnologia para melhorar os serviços aos clientes; b) utilizar a Internet para prover serviços e informações; c) dispor da tecnologia para melhoria da eficiência operacional interna; d) garantir sigilo e segurança das informações e nas transações.

É desnecessário demonstrar a estreita ligação existente entre a Tecnologia da Informação e qualquer alternativa moderna de mudanças de funcionamento no aparelho de Estado. Mesmo aquelas pessoas que sentem-se mais distantes do computador, já perceberam que ambas as coisas - a Reforma do Estado e a Tecnologia da Informação - poderão ainda mexer muito com as pessoas, causando profundas alterações em suas vidas (SAUR, 1997).

Apesar das formas de pensar a tecnologia da informação em organizações privadas e públicas sejam semelhantes, as instituições governamentais por terem a eficácia associada ao atendimento as necessidades da sociedade, devem praticar uma gestão da TI, que proporcione a melhora do desempenho organizacional, com a finalidade principal de reduzir desigualdades e exclusão, além de fortalecer a democracia e o desenvolvimento econômico e social (SILVA; PERIOTTO, 2007).

Pode-se citar como uma iniciativa de tecnologia da informação de maior expressão no serviço público, os softwares da Receita Federal, órgão do Ministério da Fazenda responsável para execução das ações relativas à arrecadação dos impostos e tributos federais, que implementou a Declaração de Imposto de Renda por meios eletrônicos. Até hoje é considerada uma das aplicações mais eficientes e confiáveis do governo (DINIZ, 2009).

O conceito de governo eletrônico está associado não só a ideia de uso da tecnologia da informação e comunicação (TIC) nas ações do setor público, mas também à modernização da administração pública, bem como na melhoria da eficiência dos processos operacionais e administrativos (AGUNE; CARLOS, 2005).

As ferramentas de governo eletrônico tem a sua utilidade incontestável nos dias de hoje, em função dos serviços públicos enfrentarem a crescente complexidade da sociedade e facilitarem as tarefas dos contribuintes, permitindo acesso a novos direitos de cidadania (ROTHBERG, 2010). Para Diniz *et al* (2009), o governo eletrônico está fortemente apoiado numa nova visão dos uso das tecnologias para a prestação de serviços públicos, mudando a maneira pela qual o governo interage com o cidadão, empresas e outros governos.

2.3 Portfólio de TI

Observa-se com facilidade o conceito de portfólio na área de marketing, com o uso do portfólio de produtos que uma empresa oferece a seus clientes (KOTLER; ARMSTRONG, 1993).

O marco inicial desse conceito na área de tecnologia da informação foi apresentado por Turner e Lucas (1985), que realizaram a classificação dos investimentos realizados em TI de acordo com os objetivos organizacionais que cada aplicação de TI ajuda a alcançar. Esse trabalho separou os investimentos de TI em três dimensões. O primeiro objetivo, chamado de operacional, que incluía os investimentos ligados a produção, logística, suprimentos de compras e vendas, contabilidade geral, folha de pagamento e pessoal. O segundo, chamado de controle gerencial, dividido em orçamento, livro razão, ativos e depreciação, demonstrativo financeiro, controle de projetos, análise de vendas e análise de lucro. O terceiro e último objetivo era chamado de planejamento estratégico, composta pelas bases de dados corporativas, ferramentas de análise econômica, previsão tecnológica, avaliação de novos produtos, aquisição e análise de fusões, análise de competidores e análise do mercado (DOLCI, 2009).

Weil (1992), realizou estudo para mensurar o relacionamento entre as metas e os investimentos de TI no setor de manufatura de válvulas. Nessa pesquisa, especificou e estendeu os objetivos gerenciais definidos por Turner e Lucas (1985). A primeira dimensão trata a TI transacional, que processa as transações de empresa, resultam no aumento de eficiência e redução de custos. A segunda dimensão, englobam os investimentos realizados para ganhar vantagem competitiva, tendo como objetivo mais expandir do que eficiência. A terceira e última, fornece a infraestrutura e informações para gerenciar a empresa e alcançar os objetivos gerenciais, com a redução de custos e aumento da eficiência.

Nesta dissertação será utilizada a classificação de portfólio de TI de Kaplan e Norton (2004), que é dividida em quatro categorias de aplicações (infraestrutura e softwares). A infraestrutura de tecnologia, que abrange toda a tecnologia utilizada, bem como a experiência gerencial para manter as aplicações em funcionamento. Os sistemas transacionais que automatizam as atividades repetitivas e básica da organização. As aplicações analíticas, que promovem a análise, interpretação e compartilhamento das informações. Os sistemas transformacionais, considerados estratégicos, que podem modificar o modelo de negócio da organização (KAPLAN; NORTON, 2004).

Para Kaplan e Norton (2004), compete aos executivos avaliar como os investimentos em infraestrutura capacitam o portfólio de aplicações de TI e também como a infraestrutura pode impor limites ou criar opções para aplicações de TI.

A gestão do portfólio de TI auxilia reduzir o número de projetos redundantes e contribui para a análise de novos investimentos, com relação a ligação da nova solução com os objetivos do negócio da organização (DOLCI, 2009).

2.4 Análise de Impacto da Tecnologia da Informação

Nos últimos anos, o governo federal brasileiro tem investido uma quantia significativa de seus recursos em investimentos na implementação e no aperfeiçoamento de soluções em tecnologia de informação e comunicação. Com esses investimentos a TI tornou-se fundamental na prestação de serviços ao cidadão (SUZART, 2010). O referido autor afirma ainda que apesar dos benefícios advindos do uso de tecnologia, a avaliação da efetividade dos investimentos é uma tarefa complexa, sendo que o governo federal não possui instrumentos consolidados para controlar e avaliar esses gastos. Já Haberkamp (2005) diz que os retornos de investimentos em TI não são reconhecidos facilmente, o que dificulta a distinção de uma vantagem competitiva sustentável da vantagem competitiva temporária.

O impacto da TI nas variáveis estratégicas organizacionais tem sido alvo de estudos nas organizações privadas. Mahmood e Soon (1991) desenvolveram um modelo de avaliação de impacto da TI abrangente, com dez variáveis, no contexto nacional. Palvia (1997) analisou as variáveis relacionadas ao contexto internacional, ou seja, com uma dimensão global. Maçada (2001) avaliou os impactos da TI nos bancos brasileiros, combinando em sua pesquisa os modelos de Mahmood e Soon (1991) e Palvia (1997). Dehning e Richardson (2002) utilizaram medidas de performance contábil e financeira para mensurar o impacto da TI sobre os processos da organização. Torkzadeh e Doll (1999) buscaram identificar o impacto da TI no trabalho, com o foco na avaliação da produtividade. Haberkamp (2005), em sua pesquisa para buscar avaliar o efeito da TI em empresas prestadoras de serviços contábeis, combinou os modelos de Mahmood e Soon (1991), Torkzadeh e Doll (1999) e Maçada (2001). Maçada, Feldens e Santos (2007) estudaram o impacto da TI na gestão das cadeias de suprimentos.

Quadro 1 – Variáveis estratégicas estudadas em organizações privadas.

Autores	Variáveis Estratégicas Estudadas
Mahmood e Soon (1991)	Clientes, preços, eficiência interorganizacional, eficiência organizacional interna, estrutura de custos e capacidade, competitividade, fornecedores, custos de coleta e troca, mercado, produtos e serviços.
Palvia (1997)	Redução de risco, outsourcing, transferência de conhecimento, operações flexíveis, recursos, requisitos de governos e países, recursos humanos, alianças e crescimento, fuso horário, coordenação, integração, sistemas de informação, geral.
Maçada (2001)	Clientes, competitividade, fornecedores, coleta e troca de informações, produtos e serviços, estrutura de custos e capacidade, eficiência organizacional interna, preços, internacionalização, requisitos de governos e países e coordenação interorganizacional.
Dehning e Richardson (2002)	Performance contábil, performance de mercado, fatores contextuais, impacto da TI nos processos de negócio e na performance das empresas.
Torkzadeh e Doll (1999)	Produtividade, inovação, satisfação do cliente e controle administrativo.
Haberkamp (2005)	Competitividade, custos, mercado, produtos e serviços, produtividade, eficiência organizacional interna, coordenação interorganizacional.
Maçada, Feldens e Santos (2007)	Integração, custos, competitividade, velocidade, coordenação interorganizacional e flexibilidade.

Fonte: Adaptado de Haberkamp, 2005, p. 28.

Albertin e Albertin (2008), estudaram a relação entre os benefícios oferecidos pelo uso da TI e o desempenho empresarial na indústria e concluíram que esse vínculo pode ser utilizado como base para a tomada de decisão.

Após realizar consultas nos principais indexadores de periódicos e bancos de teses e dissertações (SciELO, Banco de Teses do IBICT, Google Acadêmico, Portal Domínio Público e Periódicos Capes e anais do EnANPAD), nota-se a existência de poucas pesquisas acadêmicas que tratam sobre a avaliação do impacto da TI em organizações públicas brasileiras.

Maçada e Borenstein (2000), realizaram pesquisa de avaliação do desempenho de um sistema de apoio à decisão da Secretaria da Fazenda do Estado do Rio Grande do Sul, através da mensuração da satisfação de seus usuários.

Paludo, Horochovski e Bastos Júnior (2002), analisaram os efeitos da redução dos gastos em TI sobre o desempenho da Justiça Federal do Paraná. Rodrigues Filho e Gomes (2004), avaliaram os investimentos em TI realizados pelo governo federal, no período de 2000 a 2002.

Estudou-se o impacto da tecnologia da informação na Receita Federal, a partir da percepção de valor dos usuários, que concluiu a existência de satisfação dos funcionários com a área de TI. Constatou-se que esse resultado é impactado diretamente pela qualidade de informação e produtividade proporcionada tecnologia da informação (LUCHT, 2006).

Suzart (2010), analisou o nível de satisfação dos usuários finais no processo decisório sobre investimentos em tecnologia no setor público à luz dos pressupostos da racionalidade limitada.

Klumb e Azevedo (2014), buscaram compreender a percepção dos gestores de TI do Tribunal Regional de Santa Catarina acerca dos impactos nos processos de trabalho após a implementação de melhores prática de governança de TI.

Após pesquisas realizadas em sítios de periódicos nacionais da área contábil, da área gerencial e nos sítios de indexadores de produções acadêmicas, Suzart (2010) afirma que é perceptível que o aumento da importância dos investimentos em tecnologia da informação para o setor público não tem sido acompanhado pelo meio acadêmico.

3 MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE RONDÔNIA

O Ministério Público (MP) é uma instituição permanente da administração pública, que possui como objetivo principal a defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis (BRASIL, 1988). O MP não é um órgão do poder judiciário, é uma instituição independente dos poderes executivos, legislativo e judiciário. Com o intuito de garantir suas funções institucionais, o MP possui autonomia administrativa e patrimonial (RONDÔNIA, 1989).

O MPRO foi organizado através do Decreto Lei nº 09, do dia 25 de janeiro de 1982, alguns dias após a criação do Estado, pelo então presidente da república João Baptista Figueiredo (RONDÔNIA, 1982).

O MP é formado em sua área finalística por duas funções, os procuradores e promotores de justiça. O conjunto dessas duas categorias são chamados de membros. Os procuradores atuam junto as câmaras superiores (em grau de recurso) do Tribunal de Justiça, localizadas em Porto Velho. Os promotores de justiça tem sua atuação nas varas de suas respectivas comarcas, distribuídas nos municípios do estado de Rondônia (ALBUQUERQUE, 2005).

A área estruturante do Ministério Público, é formada pelo corpo de servidores administrativos, que é composto por técnicos administrativos, analistas em engenharia, tecnologia da informação, economia, assistentes sociais, psicólogos, contadores e administradores. A função dessa área é apoiar as atividades executadas pelos membros do ministério (RONDÔNIA, 2004).

A estrutura organizacional do MPRO é dividida entre unidades ligadas a área finalística, com cargos ocupados por membros, com a função de apoiar diretamente a atuação dos membros; e a área estruturante, ocupados por servidores administrativos, com a finalidade de garantir o funcionamento da instituição (RONDÔNIA, 2004).

Quadro 2 – Distribuição das Promotorias por Entrância

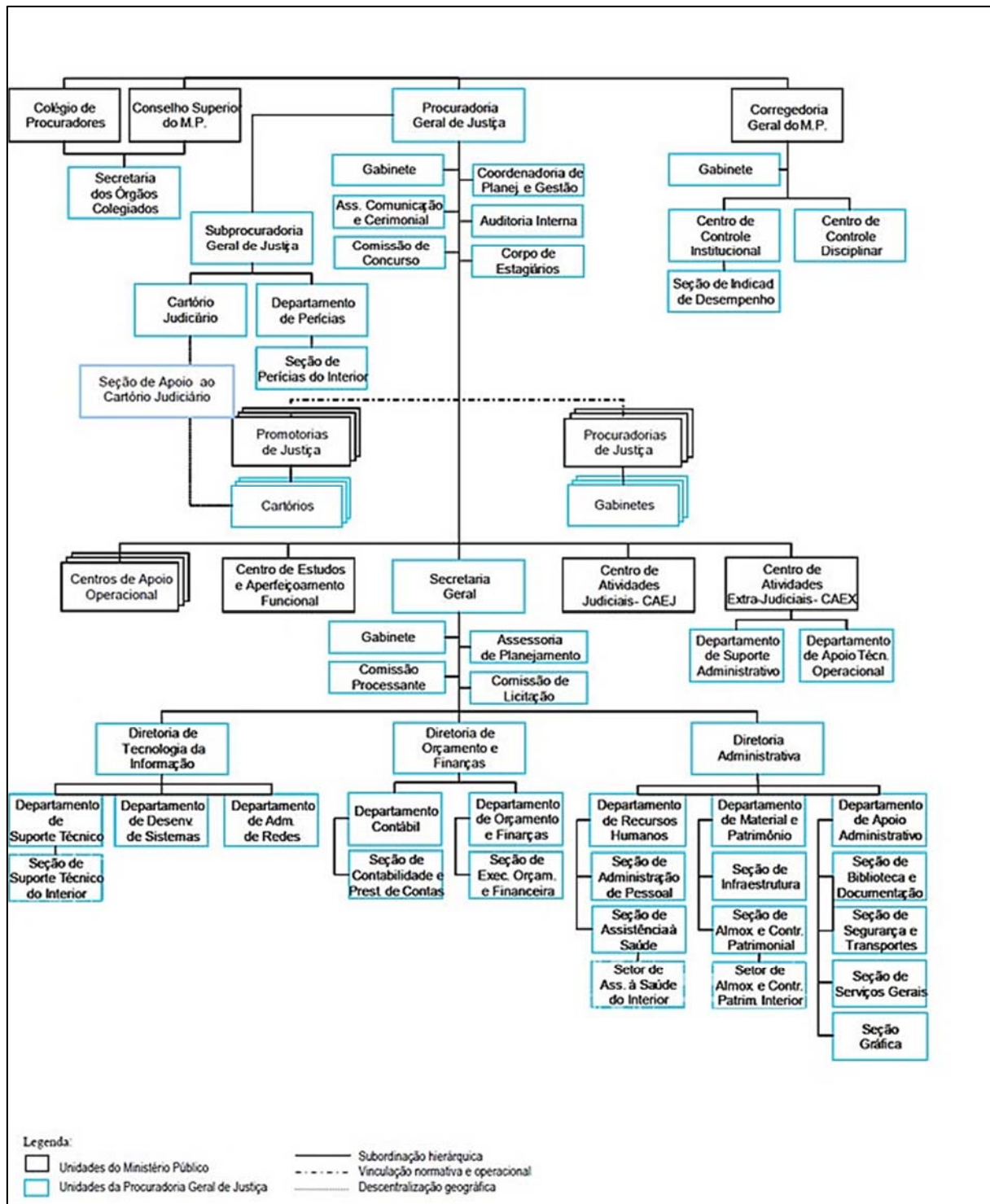
3ª Entrância	2ª Entrância	1ª Entrância
Ji-Paraná	Ariquemes	Alta Floresta do Oeste
Porto Velho	Buritis	Alvorada do Oeste
	Cacoal	Costa Marques
	Colorado do Oeste	Machadinho do Oeste
	Cerejeiras	Nova Brasilândia
	Espigão do Oeste	Presidente Médici
	Guajará-Mirim	Santa Luzia do Oeste
	Jaru	São Miguel do Guaporé
	Ouro Preto do Oeste	São Francisco do Guaporé
	Pimenta Bueno	
	Rolim de Moura	
	Vilhena	

Fonte: MPRO, 2015.

O Ministério Público de Rondônia está presente em 23 municípios do Estado. Essas promotorias são classificadas em 1ª, 2ª e 3ª entrância, conforme o número de habitantes e a demanda judicial da localidade. As promotorias de 1ª entrância são as menores e as de 3ª entrância são maiores, formadas atualmente por Porto Velho e Ji-Paraná (ALBUQUERQUE, 2005).

A Figura 2 apresenta a estrutura organizacional do MPRO.

Figura 2 – Estrutura Organizacional do MPRO.



Fonte: Rondônia, 2004.

3.1 Planejamento Estratégico Institucional

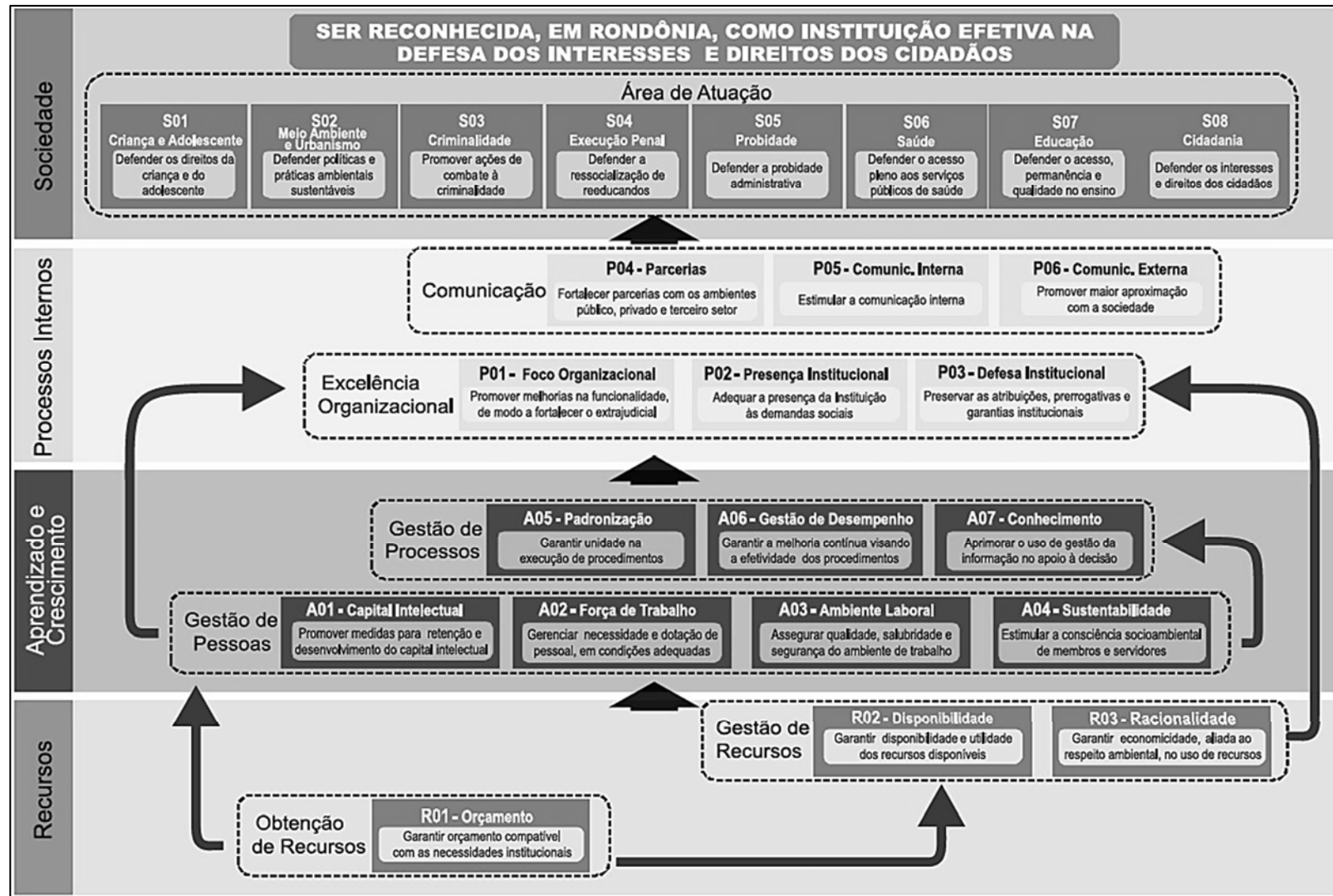
O Planejamento Estratégico do Ministério Público do Estado de Rondônia foi instituído pela Resolução nº 007/2010-CPJ de 12 de novembro de 2010. Esse instrumento é o documento norteador para a programação das atividades a serem desenvolvidas no âmbito da instituição no período de 2010 a 2020 (MPRO, 2010).

O documento foi elaborado com a finalidade de ampliar o horizonte de planejamento das atividades institucionais no curto, médio e longo prazo. O planejamento confere também uma maior continuidade administrativa, independente da troca de gestores no período de aplicação do instrumento.

Para elaboração do planejamento estratégico foram realizadas pesquisas de imagem e satisfação com servidores e membros, coleta de informações, *workshops*, prospecção de cenários internos e externos, com análise das forças, fraquezas, ameaças e oportunidades. Levou-se em consideração também a análise do ambiente político, social, tecnológico, ambiental e legal. Utilizou-se o *Balanced Scorecard* como sistema de gestão estratégica para avaliação de desempenho.

Elaborou-se em conjunto com o planejamento estratégico, a primeira versão do Mapa Estratégico do Ministério Público de Rondônia, como pode ser observado na Figura 3.

Figura 3 – Mapa Estratégico do Ministério Público de Rondônia 2010-2020



Fonte: MPRO, 2013.

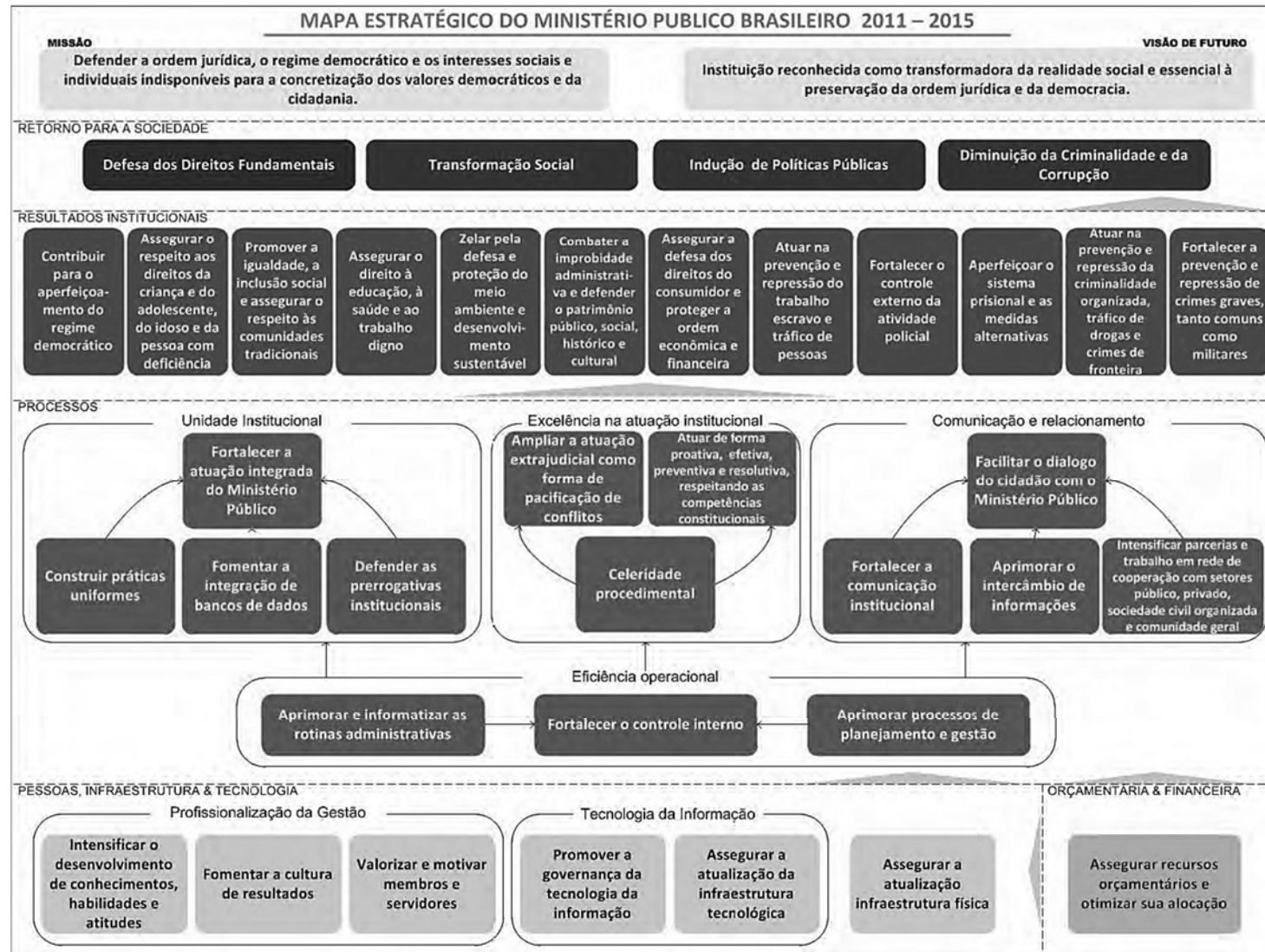
No ano de 2010, o Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP), órgão que tem a função de fiscalizar as ações dos Ministérios Públicos estaduais e federais, lançou o Planejamento Estratégico Nacional do Ministério Público 2011-2015, em conjunto com seu Mapa Estratégico (Figura 4), baseado em *Balanced Scorecard*. A elaboração desse planejamento tem o objetivo de fortalecer e aprimorar as ações do Ministério Público, garantindo o desenvolvimento institucional. Esse instrumento foi elaborado com a participação dos Ministérios Públicos de todo o Brasil.

No último trimestre de 2012 e início de 2013, foi realizado a elaboração do Plano Geral de Atuação (PGA) do Ministério Público do Estado de Rondônia para o triênio 2013-2015. Esse documento é considerado um planejamento tático para instituição, com o intuito de alcançar os objetivos estratégicos do planejamento a médio prazo.

No processo de elaboração do PGA, foram realizadas reuniões e *workshops* com membros (promotores e procuradores) e servidores administrativos com a finalidade de definir as metas a serem alcançadas em cada ano do ciclo. Aproveitou-se esse momento para realizar, em paralelo, a revisão e o alinhamento do Planejamento Estratégico do Ministério Público do Estado de Rondônia com o Planejamento Estratégico Nacional, conforme deliberação do CNMP, que visa unificar as ações ministeriais no âmbito nacional. Após o processo de revisão e alinhamento das ações estratégicas o Mapa Estratégico do MPRO também foi revisto, bem como sua Missão, Foco e Visão.

O Planejamento Estratégico e o Plano Geral de Atuação estão em processo de revisão, como a finalidade de nortear as ações do próximo triênio, 2016-2019. Estas atividades estão sob a responsabilidade de Coordenadoria de Planejamento, órgão ligado a Procuradoria-Geral do Ministério Público.

Figura 4 – Mapa Estratégico do Ministério Público Brasileiro 2011-2015



Fonte: MPRO, 2013.

Figura 5 – Mapa Estratégico do Ministério Público de Rondônia 2013-2020



Fonte: MPRO, 2013.

3.2 Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação (PETI)

O Planejamento Estratégico de TI (PETI) é um documento que define os objetivos e iniciativas estratégicas para a área de tecnologia da informação. Deve estar alinhado com os objetivos estratégico do plano institucional.

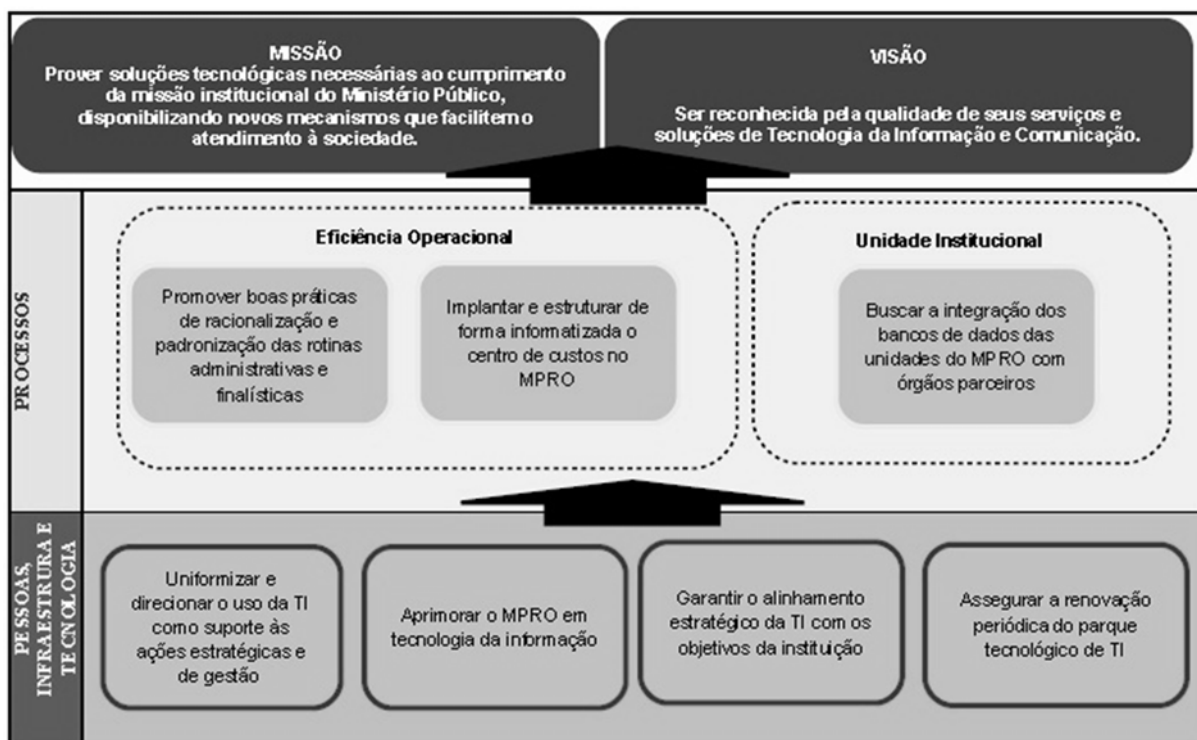
O PETI do Ministério Público de Rondônia está em sua primeira versão, aplicado no biênio 2014-2015. A revisão do documento está prevista para ocorrer conforme a revisão do Plano Geral de Atuação, que segue um formato trienal. Segue os moldes do Planejamento Institucional, adotando o conceito de gestão estratégica de *Balanced Scorecard*.

O Planejamento Estratégico de TI foi elaborado com base nos objetivos estratégicos, indicadores e metas, definidos no Planejamento Estratégico e no Plano Geral de Atuação. Esse plano de TI foi apresentado e aprovado pelo Colégio de Procuradores do Ministério Público, órgão colegiado deliberativo.

Para desenvolvimento do PETI foi realizado inicialmente, um diagnóstico de como área de tecnologia da informação se encontrava. Estudou-se a sua estrutura organizacional, as necessidades, os recursos humanos, a capacitação, os sistemas de informação, infraestrutura tecnológica, os ambientes internos e externos, etc. A partir desse levantamento inicial, começaram a traçar as ações para área de TI, alinhadas com as estratégias já definidas para instituição nos planos que já estavam em vigor.

O processo de elaboração do PETI culminou também na definição de uma mapa estratégico, bem como a missão e visão para área de TI do Ministério Público de Rondônia.

Figura 6 – Mapa Estratégico de TI do MPRO.



Fonte: MPRO, 2014a.

A área de tecnologia da informação possui sete objetivos estratégicos, e os mesmos estão localizados nas perspectivas Processos e Pessoas, Infraestrutura e Tecnologia. Cada objetivo possui seus indicadores para mensuração do alcance da meta definida.

Quadro 3 – Objetivos Estratégicos da TI do MPRO

(Continua)

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADOR
1. Uniformizar e direcionar o uso da tecnologia de informação para dar suporte à organização na implementação de ações estratégicas e de práticas de gestão, garantindo controles efetivos, ampliando os processos de segurança, melhorando o desempenho institucional e promovendo decisões integradas sobre os investimentos em TI.	Índice de Reclamações na Área de Tecnologia da Informação
	Tempo Médio de Resposta de Apoio Técnico
	Índice de Satisfação com a infraestrutura Tecnológica e Serviços de TI
	Índice de Atendimento na Área de TI
	Modelo de Maturidade da Governança Tecnológica

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADOR
2. Aprimorar o Ministério Público de Rondônia em tecnologia da informação por meio de elaboração e execução de projetos institucionais, observando as diretrizes do Planejamento Estratégico Nacional do Ministério Público.	Nível de Execução dos Programas e Projetos na Área de Tecnologia da Informação
3. Garantir o alinhamento da TI com os objetivos estratégicos da instituição, a correlata alocação e medição dos recursos envolvidos, a mitigação dos riscos em TI, a medição e avaliação de desempenho, por meio da elaboração de plano estratégico de TI e plano diretor.	Governança tecnológica nos padrões do CNMP (Medir o grau de aderência da área de TI ao padrão de governança estabelecido pelo CNMP)
4. Assegurar a renovação periódica do parque tecnológico de TI, considerando instalações físicas, hardware, software e <i>peopleware</i> adequados às atividades do MP, para garantir o bom desempenho das unidades, a integração das informações e a disseminação de conhecimento, tornando a TI um fator facilitador das ações institucionais garantindo ainda confiabilidade, disponibilidade e estabilidade dos sistemas.	Infraestrutura Tecnológica (Medir o nível de atualização da infraestrutura tecnológica do MP)
5. Promover boas práticas de simplificação, racionalização, integração e padronização das rotinas administrativas e finalísticas por meio de sua informatização.	Informatização Finalística (Avaliar no âmbito do MP o nível de informatização de rotinas finalísticas)
	Informatização Administrativa (Avaliar no âmbito do MP o nível de informatização e modernização de rotinas administrativas estratégicas)
6. Implantar e estruturar o centro de custos no MPRO com sistema informatizado para acompanhamento de gastos com projetos, tarefas ou atividades por unidades.	Centro de Custos (Medir o nível de implantação e estruturação do centro de custos)
7. Buscar a integração dos bancos de dados das unidades do Ministério Público com órgãos parceiros, aprimorando mecanismos de busca em múltiplos bancos de dados e permitir a interoperabilidade de sistemas heterogêneos.	Integração de Banco de Dados (Medir o nível de integração dos bancos de dados no âmbito do MP)

Fonte: Adaptado de MPRO, 2014a.

3.3 Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI)

O PDTI do Ministério Público de Rondônia tem como objetivo apresentar o planejamento das ações a serem desenvolvidas pela Diretoria de Tecnologia da Informação, para o biênio 2014-2015. O plano diretor é um documento de cunho tático, que descreve as atividades a serem realizadas para o alcance dos objetivos estratégicos e metas definidas no Planejamento Estratégico de TI.

Estão descritos no Plano Diretor de TI, as ações, como a implantação e desenvolvimento de soluções tecnológicas (composto por hardware e/ou software), bem como as datas de previsão de início e fim dos projetos. Destaca-se também os investimentos a serem realizados no período de aplicação do plano, que demonstram previsão orçamentária para os gastos com TI.

O PDTI está estruturado da seguinte forma:

1. **Inventário das Necessidades de TI**, com priorização das ações, realizadas com atribuição de pontuação Gravidade x Urgência x Tendência, cálculo da Matriz GUT, e alinhamento estratégico com o Planejamento Estratégico de TI e Institucional.
2. **Necessidades de TI priorizadas pelo Comitê Estratégico de TI**. As ações foram ordenadas conforme os cálculos da Matriz GUT, definindo a ordem de prioridade para execução das atividades.
3. **Plano de Ação**, onde estão descritas o tipo de atividade, aquisição ou implantação, e o órgão demandante.
4. **Planejamento de execução das ações**, instrumento que define prazos, bem como custos que podem ser desembolsados com a implantação das atividades.
5. **Tabela de Investimentos**, com todas as ações que teriam alguma necessidade de aporte de capital. Nessa seção, o MPRO desenhou um quadro comparativo de necessidade, descrevendo de forma clara e objetiva as necessidades ideais e mínimas para se desenvolver os projeto de tecnologia da informação.

Quadro 4 – Tabela de Ações 2014-2015**(Continua)**

NECESSIDADES	AÇÕES	TIPOLOGIA	DEMANDANTE
Governança	Sistema de Controle de Chamados - SOS	Implantação	DTI
	Ampliação e renovação dos sistemas Microsoft (Servidores)	Aquisição	DTI
	Criação do Processo de Gerenciamento de Mudanças e Incidentes	Implantação	DTI
	Manuais de Procedimentos de Gestão de TIC e Documentação de Sistemas	Implantação	DTI
	TI Verde	Implantação	DTI
Redes	Implantação de Backbone de fibra no site principal	Aquisição	SG
Segurança	Aquisição de novo Blade Center	Aquisição e Implantação	PGJ
	Reavaliação do perímetro de segurança da informação	Infraestrutura	PGJ
	Repositório e Backup dos dados gerados Pela ASCOM e GRAFICA	Implantação	ASCOM/SEGRAF
	Sala Segura ou Cofre	Aquisição	PGJ
	Gerenciamento e Auditoria de Acessos aos Diretórios e Arquivos do MPRO	Aquisição e Implantação	PGJ
	Aprimorar as técnicas de monitoramento das aplicações e Datacenter (TVS e outros Dispositivos)	Implantação	DTI
PROGRAMA DE MELHORIAS NA SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	Alta disponibilidade (redundância e contingência) física e lógica dos ativos de TI e das aplicações respectivamente	Aquisição e Implantação	SG
	Certificação digital aplicada no âmbito institucional	Aquisição	CG

(Continua)

NECESSIDADES	AÇÕES	TIPOLOGIA	DEMANDANTE
PROGRAMA DE MELHORIAS NO SISTEMA DE INFRAESTRUTURA DE REDES	Atualização do parquet de servidores tipo I (Aquisição de Discos para Storage)	Aquisição	PGJ
	Atualização do parquet de servidores tipo II	Aquisição	PGJ
	Atualização do parquet de servidores tipo III	Aquisição	PGJ
	Ampliação do parque de comutadores - (switch)	Aquisição	PGJ
	Reestruturação do Sistema de difusão de vídeo e áudio	Aquisição	PGJ
	Plano de Aquisição e Substituição de Aparelhos Telefônicos	Aquisição e Implantação	PGJ
	Implantação Telefonia Integrada	Aquisição e Implantação	PGJ
	Reestruturação do sistema de telefonia fixa	Infraestrutura	SG
	Reestruturação do Sistema de Correio Eletrônico	Infraestrutura	PGJ
	Ampliação do Sistema de Rede Local sem Fio (Wireless Local Area Network - WLAN)	Aquisição	PGJ
	Reestruturação do sistema de Cabeamento Estruturado SCE	Aquisição e Implantação	SG
	Crowdsourcing	Infraestrutura	PGJ
PROGRAMA DE MELHORIAS NA INFRAESTRUTURA DE TI	Plano de substituição de Computadores com tempo de vida útil acima 60 meses	Aquisição	PGJ
	Plano de substituição de Portáteis com tempo de vida útil acima 60 meses	Aquisição	PGJ
	Plano de substituição de Impressoras Laser Departamental com tempo de vida útil acima 60 meses	Aquisição	PGJ
	Plano de substituição de Impressoras Laser Gabinete Mono com tempo de vida útil acima 60 meses	Aquisição	PGJ

(Continua)

NECESSIDADES	AÇÕES	TIPOLOGIA	DEMANDANTE
PROGRAMA DE MELHORIAS NA INFRAESTRUTURA DE TI	Plano de substituição de Impressoras Laser Gabinete Color com tempo de vida útil acima 60 meses	Aquisição	PGJ
	Plano de substituição de Impressoras Etiquetas com tempo de vida útil acima 60 meses	Aquisição	PGJ
	Plano de substituição de Scanners Departamental com tempo de vida útil acima 60 meses	Aquisição	PGJ
	Plano de substituição de Scanners Gabinete com tempo de vida útil acima 60 meses	Aquisição	PGJ
	Plano de substituição de Leitores Ópticos com tempo de vida útil acima 60 meses	Aquisição	PGJ
	Plano de substituição de Projetores Multimídia com tempo de vida útil acima 60 meses	Aquisição	PGJ
	Manutenção Preventiva Programada	Infraestrutura	SG
Sistemas Administrativo-Financeiro	Projeto de implantação do centro de custos	Desenvolvimento e implantação	PGJ
	Sistema de Compras (Módulo de Licitação, RP, etc)	Desenvolvimento e implantação	SG
	Sistema de Controle de Diárias - SCD	Desenvolvimento e implantação	SG
Portal - Intranet	Padronização do Portal da Transparência	Desenvolvimento	PGJ
	SIC	Desenvolvimento	PGJ
	Sistema de Gestão da Ouvidoria	Desenvolvimento	PGJ
	Novo Portal MP	Desenvolvimento	PGJ
	Nova Intranet MP	Desenvolvimento	PGJ
Sistemas Área Fim	Gestão Eletrônica de Documentos	Desenvolvimento e implantação	PGJ
	Questionário Mobile	Desenvolvimento e implantação	PGJ
	Demandas CAEX	Aquisição, Implantação	CAEX
	Sistema de Degravação de Oitivas	Aquisição, Implantação	PGJ
	Cadastro de Interceptações Telefônicas e Telemáticas	Desenvolvimento e implantação	CG
	Sistema de Apoio a Infância	Desenvolvimento e implantação	PGJ
	Sistema AGNOM - Gestão de Oficiais de Diligências	Desenvolvimento e implantação	CG

Conclusão

NECESSIDADES	AÇÕES	TIPOLOGIA	DEMANDANTE
PROGRAMA DE MODERNIZAÇÃO DAS APLICAÇÕES (SISTEMAS) DO MPRO	Melhorias no Sistema ParquetWeb	Desenvolvimento	CG
	Projeto FOCOe	Desenvolvimento e implantação	COPLAN
	ContratosWeb	Desenvolvimento	SG
	Convênios de Colaboração Técnica com Interoperabilidade de Sistemas e Bancos de Dados (TJRO, TCE-RO, CNMP, CNJ, etc)	Implantação	PGJ
	Modernização do Banco de Dados Oracle	Implantação	PGJ
	Sistema RH	Desenvolvimento	SG
	Site dos CAOP's	Desenvolvimento	PGJ
	Sistemas de BI e Gerenciais	Implantação	CG
	Sistema de Avaliação de Desempenho	Desenvolvimento	SG
	Sistema de Controle de Estágio Probatório e Estagiários	Desenvolvimento	CG
PROGRAMA DE MODERNIZAÇÃO DAS APLICAÇÕES (SISTEMAS) DO MPRO	Sistema de Votação para Conselho Superior	Desenvolvimento	PGJ
	MP Census	Desenvolvimento	CG
	Sistema de Suprimento de Fundos	Desenvolvimento	SG
	Sistema de Suprimento de Materiais	Desenvolvimento	SG
	Sistema de Controle Patrimonial	Desenvolvimento	SG
	Gerenciamento de Concursos	Desenvolvimento	PGJ
	SIMBA	Implantação	PGJ
	Web Service CNMP - Pró-Cidadão	Desenvolvimento	PGJ
	Web Service CNMP - Resolução 74	Desenvolvimento	CG
	Sistema de Controle de Documentos (CODOC)	Desenvolvimento	SG
	CATIVAME - Controle de Atividade Médicas	Desenvolvimento	SG
	Sistema Hidra	Implantação	PGJ
	Sistema de Protocolo e Malote	Implantação	PGJ
	ConinWeb	Desenvolvimento	SG

Fonte: MPRO, 2014b.

4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Este capítulo, que descreve os procedimentos metodológicos utilizados para o desenvolvimento desta pesquisa, está subdividido em seis tópicos: método de pesquisa, unidade de análise, fonte de dados, coleta de dados, análise de dados e desenho da pesquisa.

4.1 Método de Pesquisa

A abordagem metodológica utilizada nesta pesquisa é qualitativa. Estudos qualitativos são utilizados quando é necessário compreender os contextos e ambientes em que os participantes de um estudo abordam sobre um determinado problema ou questão (CRESWELL, 2007). Busca-se nesta pesquisa compreender como a tecnologia da informação impacta nas variáveis estratégicas organizacionais de um órgão público, estudando suas estruturas organizacionais, estratégias e percepções dos gestores da área de TI.

A estratégia de investigação utilizada foi a elaboração de estudo de caso no Ministério Público do Estado de Rondônia. O estudo de caso tem como foco o desenvolvimento de uma descrição detalhada e análise de um caso ou casos múltiplos, fornecendo uma compreensão aprofundada (CRESWELL, 2007). Justifica-se este tipo de pesquisa, pois examina o fenômeno dos impactos da TI no contexto do Ministério Público.

O presente estudo tem caráter exploratório, pois trata de problemas pouco conhecidos, com a finalidade de definir hipóteses para pesquisas futuras (YIN, 2005) e tem como objetivo analisar como a tecnologia da informação impacta nas variáveis estratégicas organizacionais do MPRO, explorando suas dimensões através da pesquisa documental e entrevistas com gestores de TI da instituição pesquisada. A pesquisa documental em Ciências Sociais possibilita uma melhor compreensão do objeto, quando necessário, por contextualização histórica ou sociocultural, ressaltando ainda que o documento é importante para qualquer reconstituição de um passado distante ou recente (CELLARD, 2008).

O caso do Ministério Público foi examinado, devido aos consideráveis valores de investimentos em TI aplicados nos últimos cinco anos (período de 2010 a 2014). Foram realizadas análise dos principais documentos estratégicos e táticos da instituição, como o Planejamento Estratégico Institucional, Plano Geral de Atuação, Planejamento Estratégico de TI, Plano Diretor de TI e Relatórios Gerenciais. . Por fim foi feita entrevista com os gestores da área de TI da instituição para confirmação dos achados da pesquisa.

4.2 Unidade de Análise

A unidade de análise desta pesquisa é uma instituição independente da administração pública estadual, que registrou investimentos relevantes na área de TI nos últimos anos, bem como também se destacou na implantação de inúmeros projetos de soluções tecnológicas. O Ministério Público do Estado de Rondônia demonstrou, através de sua diretoria de tecnologia da informação, total interesse nos resultados desta pesquisa, que irá nortear futuras decisões para investimentos em novos projetos.

O Ministério Público possui atualmente 147 membros (procuradores e promotores de justiça) e 933 servidores efetivos, comissionados e cedidos, que atuam na área de apoio administrativo. Esses membros e servidores estão distribuídos entre as 23 promotorias localizadas no Estado. Na capital Porto Velho, além das promotorias e procuradorias, está instalada a sede administrativa, comandada pelo Procurador Geral de Justiça. A instituição possui parque de equipamentos de TI de aproximadamente 2.000 unidades, entre microcomputadores, servidores e impressoras. Todos os prédios e instalações físicas do MP possuem interconexão de dados através de operadora de telecomunicação que interliga as promotorias do interior com o Prédio Sede localizado em Porto Velho.

Visando a realização do presente estudo, utilizou-se a documentação de planejamento institucional e da área de TI do MPRO, bem como as informações disponibilizadas no Portal Institucional e no Portal de Transparência Pública. Foram ainda entrevistados os gestores de TI do órgão ministerial.

4.3 Fonte de Dados

Neste trabalho utilizou-se como fonte de dados documentos de planejamento estratégico institucional e da área de TI, relatórios gerenciais, planilhas de controle gerenciais, portal institucional, entrevistas semiestruturadas, entre outros. O Planejamento Estratégico Institucional, o Plano Geral de Atuação, o Planejamento Estratégico de TI e o Plano Diretor de TI foram os principais documentos norteadores desta pesquisa. Outra importante contribuição deu-se com a realização da entrevista com os gestores de TI, que durou aproximadamente 90 minutos, em que foi apresentada planilha de aquisições dos últimos anos, colaborando de forma significativa com a pesquisa e auxiliando na confirmação de dados oriundos de outras fontes.

4.4 Coleta de Dados

Os principais dados coletados foram obtidos através da análise documental com a realização de fichamentos dos fatos considerados relevantes, encontrados nos documentos de planejamento da instituição e da área de TI do MPRO, disponibilizados pela organização através de seu sítio eletrônico na internet. Já outros documentos foram recebidos por e-mail, pois ainda não estavam disponíveis para acesso no portal.

Os documentos gerenciais de uso mais restrito foram apenas apresentados ao pesquisador, não sendo permitida sua reprodução. Complementado a fase de coleta de dados, realizou-se uma entrevista com o diretor da área de TI, além de gestores de subárea, compreendidas como: redes de comunicação, desenvolvimento e suporte técnico.

4.5 Análise de Dados

No processo de análise dos dados coletados, buscou-se inicialmente identificar as variáveis estratégicas institucionais do MPRO, utilizando o método de análise documental, que neste momento teve o Planejamento Estratégico Institucional como principal fonte de informação. As variáveis foram identificadas a partir da análise do *Balanced Scorecard* (BSC) da instituição, considerando os eixos temáticos dentro de cada perspectiva do BSC do MPRO.

Tendo em vista a identificação das variáveis estratégicas organizacionais, e também através da análise documental, as primeiras foram alinhadas em formato de tabela com a finalidade de enumerar suas relações com o Portfólio de TI da instituição, permitindo identificar em qual variável impacta cada sistema de informação.

Nos mesmos moldes do parágrafo anterior, as variáveis estratégicas foram enumeradas para identificar suas relações com as metas do Planejamento Estratégico de TI, com as Ações Concluídas do Plano Diretor de Tecnologia da Informação, e com os Investimentos dos últimos 5 anos na área de TI do MPRO. Considerou-se apenas as ações concluídas do Plano Diretor de TI, em função de existir várias outras atividades que ainda não foram iniciadas e outras que ainda estão em execução, mas que não foram implantadas e com isso não possuem resultados efetivos.

Buscou-se com a análise das entrevistas realizadas, a confirmação ou não da identificação de relações existentes entre as variáveis estratégicas e as informações coletadas nos documentos estratégicos e gerenciais de TI.

Apresenta-se no relatório final de pesquisa dados consolidados que permitem identificar como a tecnologia da informação impacta nas variáveis estratégicas organizacionais do

Ministério Público do Estado de Rondônia, a partir das relações das variáveis com o Portfólio de TI, com as metas do Planejamento Estratégico de TI, com as Ações Concluídas do Plano Diretor de Tecnologia da Informação, e com os Investimentos dos últimos 5 anos na área de TI do MPRO.

4.6 Etapas da Pesquisa

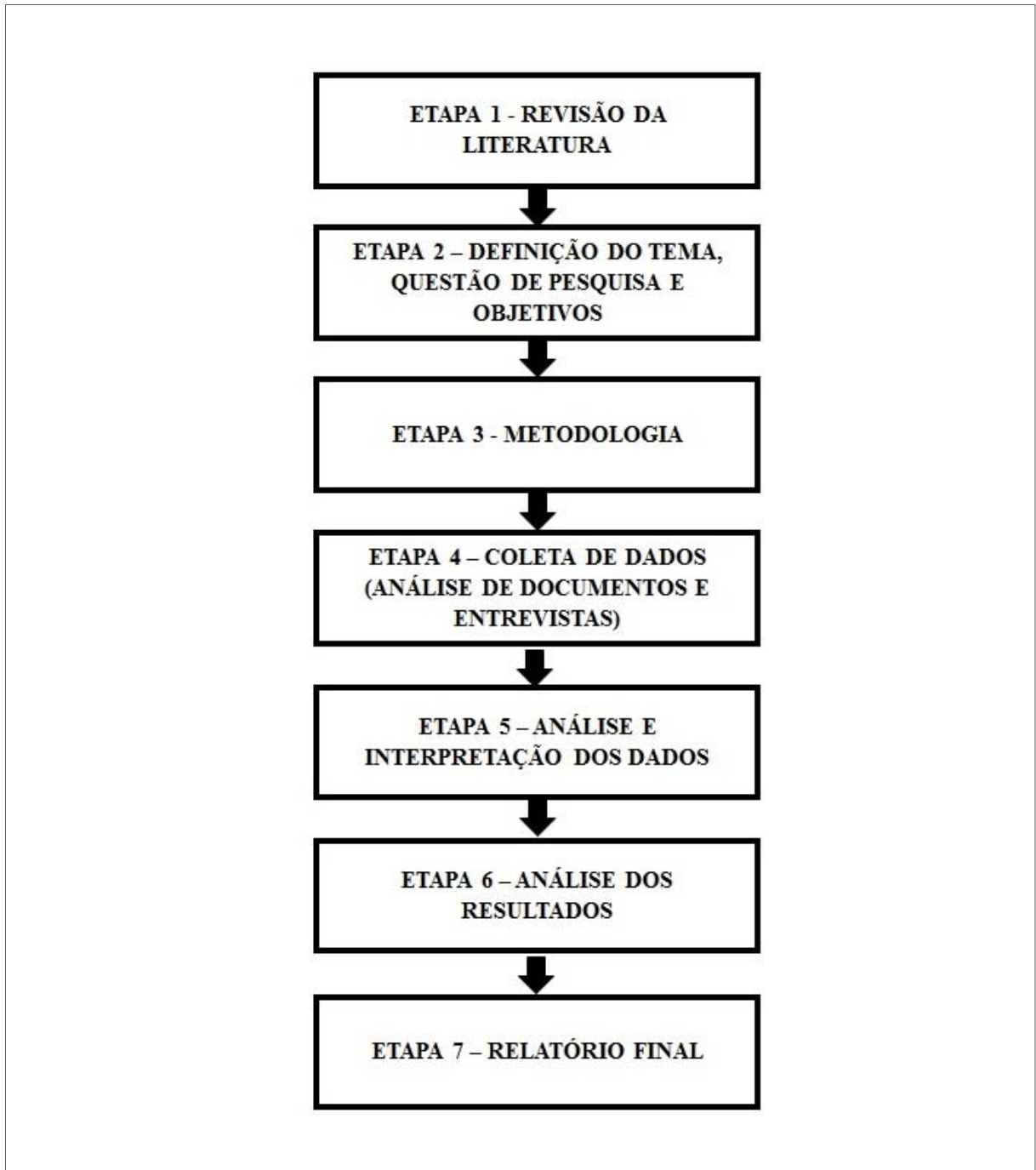
O desenvolvimento desta pesquisa foi subdividido em sete etapas, sendo as três primeiras voltadas para o planejamento do estudo a ser realizado, e as outras quatro com foco na sua operacionalização. Na primeira etapa, realizou-se a pesquisa bibliográfica acerca da utilização e dos impactos da tecnologia da informação nas organizações. Após os estudos iniciais, traçou-se um recorte temático, focando apenas nas organizações públicas, já que identificou-se a existência de poucos estudos na área governamental.

Na segunda etapa, definiu-se o tema e o problema a ser pesquisado, e consequentemente os objetivos traçados para a pesquisa, que tem como objeto o estudo de caso do Ministério Público do Estado de Rondônia.

A terceira etapa foi marcada pela escolha da metodologia a ser utilizada na pesquisa, que tem a abordagem qualitativa, com a utilização do estudo de caso e instrumentos como a análise documental e entrevistas.

Na quarta etapa, realizou-se a coleta de dados, através de análise dos documentos oficiais de planejamento da instituição, de planejamento e relatórios gerenciais da área de tecnologia da informação. A coleta também ocorreu em forma de entrevistas como os gestores dos departamentos de TI.

A quinta etapa, iniciou com a identificação das variáveis estratégicas organizacionais, a partir da análise do Planejamento Estratégico Institucional, baseado no *Balanced Scorecard* (BSC). Realizou-se também a validação do Portfólio de TI do MPRO para auxiliar na identificação dos impactos. Após a identificação das variáveis e validação do portfólio, estas foram alinhadas em formato de tabela com a finalidade de identificar as suas relações com o Portfólio de TI, com as metas do Planejamento Estratégico de TI, com as Ações Concluídas do Plano Diretor de Tecnologia da Informação, e com os Investimentos dos últimos 5 anos na área de TI do MPRO.

Figura 7 – Etapas da Pesquisa

Fonte: Elaborado pelo autor.

Na sexta etapa, buscou-se analisar os resultados identificados a partir da análise documental, entrevistas e consolidação das informações coletadas de várias fontes de informação, que foram trianguladas e analisadas.

A sétima etapa foi marcada pela elaboração deste relatório final da pesquisa, que apresenta a análise dos dados, bem como os resultados finais para as conclusões e sugestões.

5 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

Neste capítulo são apresentados os resultados obtidos com a realização da pesquisa, após a aplicação das técnicas e métodos definidos no capítulo quatro. A seção 5.1 identifica as variáveis estratégicas da instituição pesquisada, que foram utilizadas para o levantamento do impacto da TI. Na seção 5.2 são descritos os impactos identificados através Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação. Os impactos relacionados as ações do PDTI estão descritos na seção 5.3. Na seção 5.4 são identificados os impactos da TI através dos investimentos realizados nos últimos cinco anos. A última seção, 5.5, descreve os impactos da TI relacionados ao Portfólio de Tecnologia da Informação do Ministério Público.

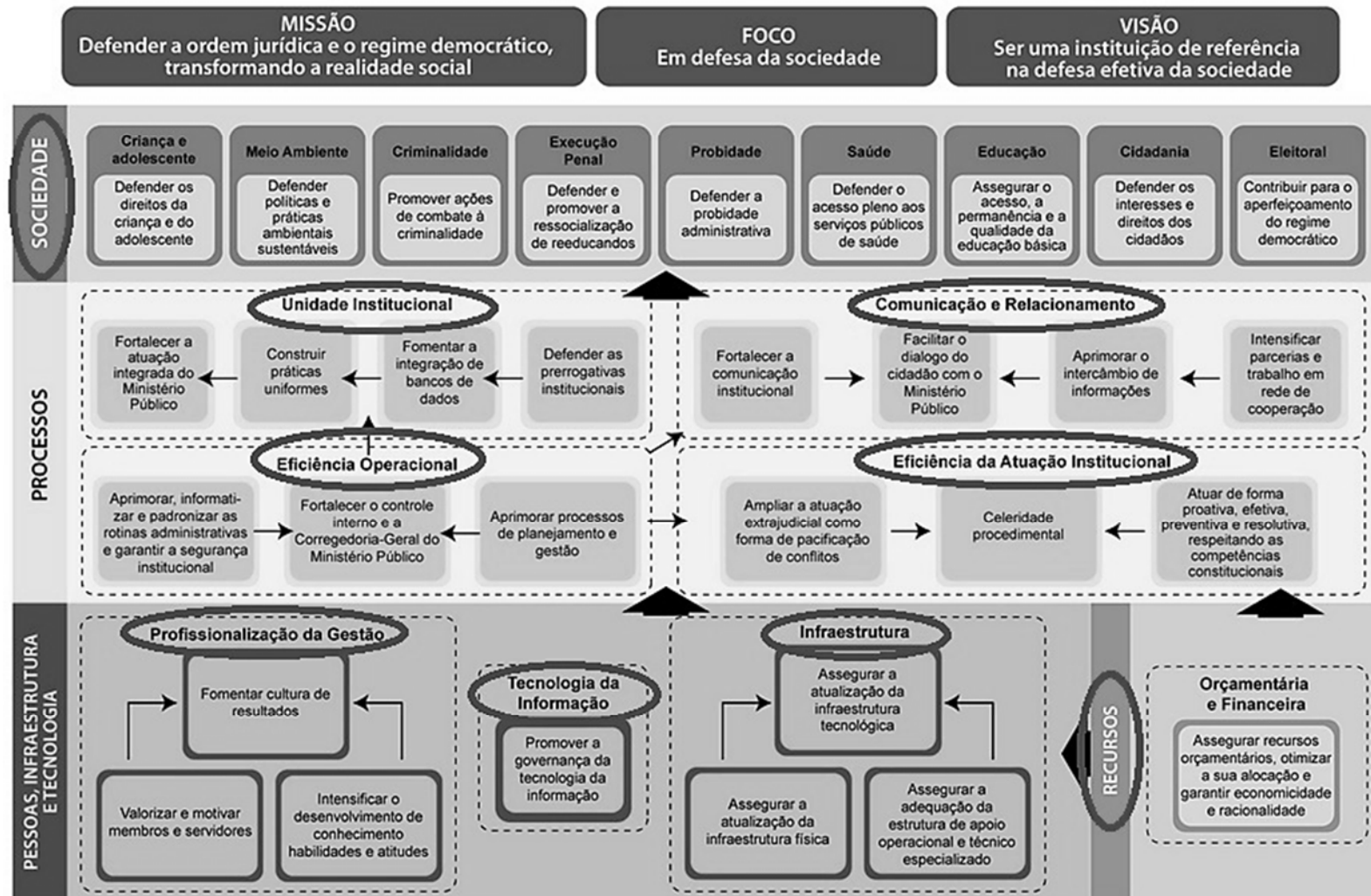
5.1 Definição das Variáveis Estratégicas do Ministério Público

Pôde-se observar que algumas variáveis estratégicas consideradas pelas organizações privadas não se aplicam ao setor público, como por exemplo, preços, mercado, competitividade e outras. Já algumas variáveis podem ser consideradas, desde que visualizadas a partir de outro prisma, como a variável “cliente”, que para as organizações públicas pode ser transformada na variável “sociedade”.

Diante do exposto, após análise das pesquisas publicadas e dos documentos de planejamento do MPRO, optou-se por utilizar as variáveis estratégicas definidas no Planejamento Estratégico Institucional. A partir do Mapa Estratégico, pôde-se visualizar de forma mais clara e objetiva as variáveis estratégicas organizacionais do Ministério Público de Rondônia.

Figura 8 – Variáveis estratégicas identificadas

MAPA ESTRATÉGICO DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE RONDÔNIA 2013/2020



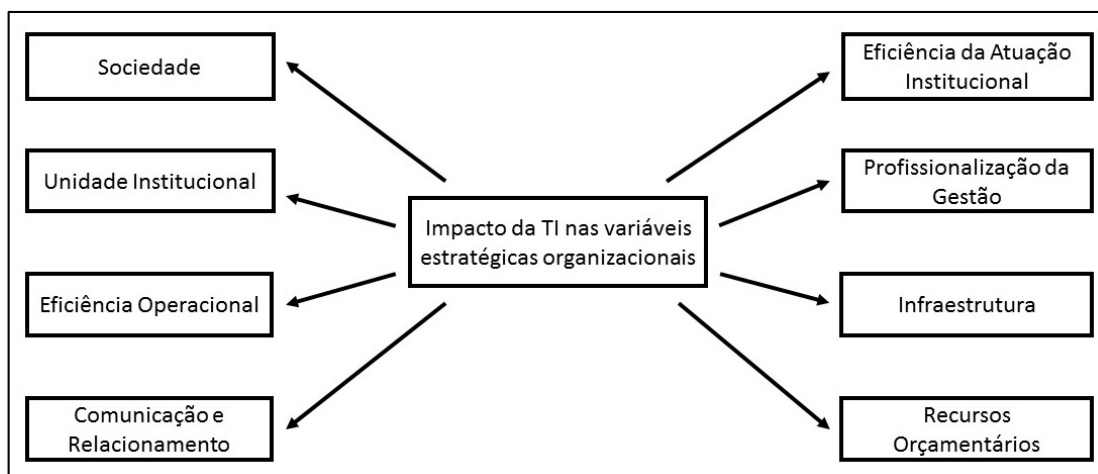
Fonte: Adaptado de MPRO, 2013.

As variáveis estratégicas identificadas são: sociedade, unidade institucional, eficiência operacional, comunicação e relacionamento, eficiência da atuação institucional, profissionalização da gestão, tecnologia da informação, infraestrutura e recursos orçamentários.

Abaixo estão relacionadas e descritas as variáveis identificadas:

1. **Sociedade:** Trata-se das ações finalísticas do MPRO, que tem como objetivo final a defesa da sociedade em suas áreas de atuação. O Ministério Público atua em nove áreas distintas, que são: defesa da criança e adolescente, defesa do meio ambiente, combate à criminalidade, defesa da execução penal, defesa da probidade administrativa, defesa do acesso à saúde, assegurar o acesso à educação, defender a cidadania e contribuir para o aperfeiçoamento eleitoral.
2. **Unidade Institucional:** As ações vinculadas a esta variável têm como objetivo o fortalecimento da atuação integrada do Ministério Público, bem como a construção de práticas uniformes e a integração das informações institucionais.
3. **Eficiência Operacional:** Esta variável trata das atividades de aprimoramento, informatização e padronização das rotinas administrativas. Inclui-se também as melhorias nos processos de planejamento e gestão.
4. **Comunicação e Relacionamento:** Trata-se das atividades de fortalecimento da comunicação institucional, facilitação do diálogo com a sociedade e aprimoramento do intercâmbio das informações.
5. **Eficiência da Atuação Institucional:** As ações relacionadas a esta variável têm o objetivo de proporcionar celeridade procedimental, para que a instituição atue de forma proativa, efetiva, preventiva e resolutiva respeitando as suas competências constitucionais.
6. **Profissionalização da Gestão:** Esta variável trata do desenvolvimentos de conhecimento, habilidades e atitudes. Possui também atividades com o objetivo de valorização e fomento da cultura de resultados entre membros e servidores.
7. **Tecnologia da Informação:** Estão vinculadas a esta variável as atividades de promoção da governança de tecnologia da informação no âmbito da instituição.
8. **Infraestrutura:** As atividades desta variável têm como finalidade assegurar a atualização da infraestrutura física e tecnológica, bem como adequar a estrutura de apoio operacional e técnico especializado para a execução das atividades institucionais.
9. **Recursos Orçamentários:** Trata-se de atividades com o objetivo de assegurar recursos orçamentários, otimizar a sua alocação e garantir a economicidade.

Figura 9 – Variáveis estratégicas utilizadas na pesquisa



Fonte: Elaborado pelo autor.

Como o objeto desta pesquisa tem como foco o impacto da TI nas variáveis estratégicas organizacionais, será desconsiderada no estudo a variável “Tecnologia da Informação”. Diante disso, utiliza-se neste estudo as oito variáveis restantes para a análise do impacto da TI no Ministério Público do Estado de Rondônia.

5.2 Impactos do Planejamento Estratégico de TI

O Planejamento Estratégico de TI (PETI) possui sete objetivos estratégicos, que são compostos por indicadores de desempenho e metas a serem alcançadas até o ano de 2015. Analisou-se os objetivos estratégicos, bem como os indicadores com a finalidade de identificar as variáveis impactadas pelo PETI.

Mesmo desconsiderada para efeito desta pesquisa, observa-se no Quadro 5 que a variável tecnologia da informação está presente nos objetivos estratégicos 1, 2 e 3. Ocorre esse fato, porque a instituição tem como um de seus objetivos do Planejamento Estratégico Institucional a evolução de seus instrumentos de gestão e governança da tecnologia da informação.

Outra variável evidente nos objetivos estratégicos da área de TI do Ministério Público de Rondônia, é a variável “Eficiência Operacional” que está relacionada com os objetivos 2, 5 e 6. As ações desses objetivos estratégicos estão voltadas para o processo de informatização das rotinas administrativa e finalísticas, sendo realizadas através do Programa de Modernização das Aplicações (Sistemas) e Projetos que está previsto no Plano Diretor de TI.

A variável “Infraestrutura” também é impactada no Planejamento Estratégico de TI, constando nos objetivos 2 e 4. Constituem-se de atividades de atualização do parque de

equipamentos de microinformática, dos sistemas de rede de transmissão de dados, dos softwares, das instalações físicas e de segurança da informação.

Quadro 5 – Objetivos Estratégicos da TI do MPRO

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	VARIÁVEIS IMPACTADAS
1. Uniformizar e direcionar o uso da tecnologia de informação para dar suporte à organização na implementação de ações estratégicas e de práticas de gestão, garantindo controles efetivos, ampliando os processos de segurança, melhorando o desempenho institucional e promovendo decisões integradas sobre os investimentos em TI.	Tecnologia da Informação
2. Aprimorar o Ministério Público de Rondônia em tecnologia da informação por meio de elaboração e execução de projetos institucionais, observando as diretrizes do Planejamento Estratégico Nacional do Ministério Público.	Tecnologia da Informação, Eficiência Operacional e Infraestrutura
3. Garantir o alinhamento da TI com os objetivos estratégicos da instituição, a correlata alocação e medição dos recursos envolvidos, a mitigação dos riscos em TI, a medição e avaliação de desempenho, por meio da elaboração de plano estratégico de TI e plano diretor.	Tecnologia da Informação
4. Assegurar a renovação periódica do parque tecnológico de TI, considerando instalações físicas, hardware, software e <i>peopleware</i> adequados às atividades do MP, para garantir o bom desempenho das unidades, a integração das informações e a disseminação de conhecimento, tornando a TI um fator facilitador das ações institucionais garantindo ainda confiabilidade, disponibilidade e estabilidade dos sistemas.	Infraestrutura
5. Promover boas práticas de simplificação, racionalização, integração e padronização das rotinas administrativas e finalísticas por meio de sua informatização.	Eficiência Operacional
6. Implantar e estruturar o centro de custos no MPRO com sistema informatizado para acompanhamento de gastos com projetos, tarefas ou atividades por unidades.	Eficiência Operacional e Recursos Orçamentários
7. Buscar a integração dos bancos de dados das unidades do Ministério Público com órgãos parceiros, aprimorando mecanismos de busca em múltiplos bancos de dados e permitir a interoperabilidade de sistemas heterogêneos.	Unidade Institucional

Fonte: Elaborado pelo autor.

Registra-se a variável “Recursos Orçamentários” apenas no objetivo estratégico 6, que tem como foco a implantação do sistema informatizado para acompanhamento de gastos das unidades do MPRO.

A última variável impactada pelo PETI é a “Unidade Institucional”, que está relacionada ao objetivo estratégico 7. As ações desse objetivo têm como finalidade buscar a integração de banco de dados com órgãos parceiros, com o intuito de aprimorar os mecanismos de busca de informações.

Destacam-se nesta seção, respectivamente, as variáveis “Eficiência Operacional” e “Infraestrutura”, que excetuando a variável “Tecnologia da Informação”, foram as mais impactadas pelo Planejamento Estratégico de TI. Diante disso, pode-se concluir que o PETI tem como foco principal a informatização das rotinas administrativas e finalísticas, e a atualização da infraestrutura tecnológica.

As variáveis “Sociedade”, “Comunicação e Relacionamento”, “Eficiência da Atuação Institucional” e “Profissionalização da Gestão” não foram impactadas diretamente pelo Planejamento Estratégico de TI, pois não possuem relacionamentos com os indicadores dos objetivos estratégicos do PETI.

5.3 Impactos do Plano Diretor de TI

O Plano Diretor de Tecnologia da Informação do Ministério Público está em sua primeira versão, com período de aplicação de 2014 a 2015. Apesar de ter iniciado em 2014, algumas ações já estavam em andamento há alguns anos. Diante disso, registram-se muitas ações de médio e longo prazo como concluídas.

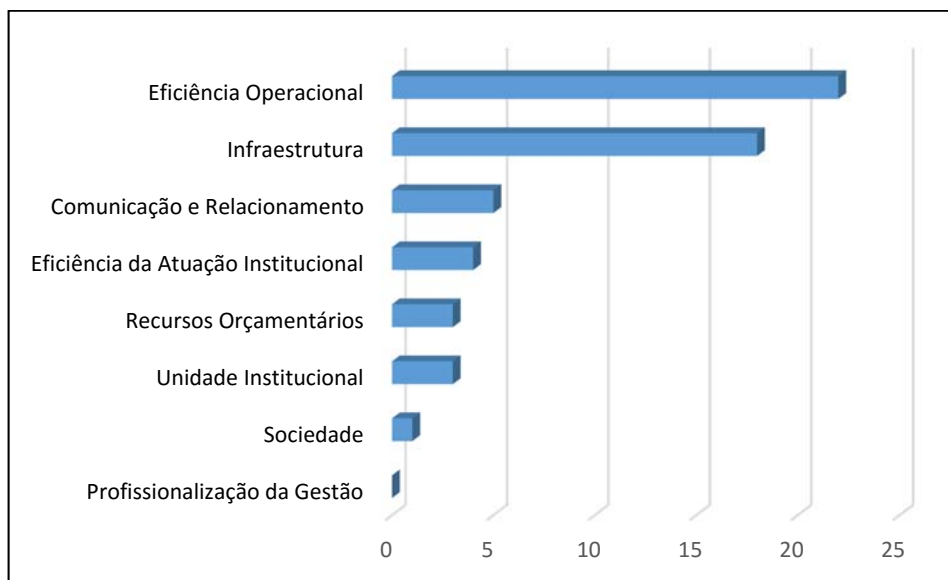
O PDTI possui 77 ações previstas para o biênio em vigor. As atividades são compostas de aquisições, implantações e desenvolvimento de sistemas. Conforme relatórios gerenciais da Diretoria de Tecnologia da Informação do MPRO, 47 ações foram concluídas até o mês de agosto de 2015.

A identificação de impacto das ações sobre as variáveis estratégicas levaram em consideração apenas as ações informadas como concluídas, pois a partir da implantação do recursos tecnológicos (equipamento e/ou sistema) é que pode causar algum efeito sobre objetivos estratégicos, em consequência em alguma variável estratégica.

Na Figura 10, pode-se visualizar as variáveis mais impactadas pelas ações do Plano Diretor de TI. Assim confirma-se o alinhamento estratégico do PETI com o PDTI, pois se

repetem os resultados principais da seção anterior, tendo as variáveis “Eficiência Operacional” e “Infraestrutura” como as mais impactadas, respectivamente.

Figura 10 – Impactos do PDTI nas Variáveis Estratégicas



Fonte: Elaborado pelo autor.

Registra-se também impactos nas variáveis “Comunicação e Relacionamento”, “Recursos Orçamentários”, “Unidade Institucional” e “Sociedade”. A variável “Profissionalização da Gestão” repetiu o resultado da seção anterior, não obtendo registro de impacto da tecnologia da informação.

O que contribuiu para o alto impacto na variável “Eficiência Operacional” foi a conclusão de projetos de implantação e desenvolvimento de sistemas que visam em sua grande maioria a informatização das rotinas administrativas. Algumas ações de TI para a modernização das rotinas finalísticas também foram identificadas.

A “Infraestrutura” foi impactada principalmente através dos Programas de Melhorias na Infraestrutura de Redes e de Segurança da Informação, que receberam consideráveis investimentos nos últimos anos. Outro fator importante, que contribuiu para o resultado desse impacto foi a execução do Programa de Melhorias de Infraestrutura de TI, que possuiu como ações um Plano de Substituição de Equipamentos com Vida útil acima de 60 meses, que incluiu microcomputadores, notebook, impressoras, scanners e projetores multimídia.

A variável “Comunicação e Relacionamento” foi impactada pelo desenvolvimento dos sistemas para Internet, como a Nova Intranet, Novo Portal Institucional, Sítios Eletrônicos dos Órgãos e do Portal de Transparência. Ações que têm como finalidade o estreitamento da relação

com o cidadão. Já a variável “Eficiência da Atuação Institucional” registrou relação com as ações de desenvolvimento e implantação do Sistema de Apoio à Infância, Sistema de Gestão de Missões dos Oficiais de Diligências e nos aperfeiçoamentos do Sistema de Controle de Feitos (ParquetWeb).

A implantação de sistema de gestão de centros de custos, sistema de gestão de contratos e Portal de Transparência, foram as ações que impactaram sobre a variável “Recursos Orçamentários”. A “Unidade Institucional” foi impactada através da celebração de convênios de interoperabilidade sistemas com instituições parceiras, e de troca de informações com o Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP). A variável “Sociedade” foi impactada em apenas uma ação, que trata do Sistema de Apoio às Atividades da Infância.

5.4 Impactos dos Investimentos em TI

O Ministério Público do Estado de Rondônia registrou investimentos de aproximadamente 15 milhões de reais em tecnologia da informação nos últimos cinco anos. Esse valor engloba investimentos e gastos com a manutenção de seu parque tecnológico. Esse fato permitiu um visível avanço tecnológico na instituição e reconhecimento de suas soluções em nível nacional.

Tabela 1 – Evolução dos Investimentos da Área de TI

EXERCÍCIOS	TOTAL
2010	R\$ 1.759.653,14
2011	R\$ 2.508.891,49
2012	R\$ 4.007.432,43
2013	R\$ 2.990.424,71
2014	R\$ 3.685.454,05

Fonte: MPRO, 2014c.

Realizou-se a identificação do impacto dos investimentos nas variáveis estratégicas organizacionais, através da consolidação dos Termos de Referência das aquisições de soluções de TI, bem como de análise das Notas Fiscais dos produtos e serviços contratados pelo MPRO. Essa consolidação foi necessária, devido ao fato de alguns Termos de Referência elaborados não alcançarem a sua finalização, que é a concretização da contratação. Essa resposta negativa

para a contratação pode ser efeito de restrição orçamentária ou inviabilidade técnica para implantação da solução.

Foram analisados os Termos de Referência e Notas Fiscais das aquisições e contratações realizadas no período de 2010 a 2014, identificando-se que a variável “Infraestrutura” foi a única impactada pelos investimentos de TI nesse período.

A atualização da infraestrutura tecnológica foi o principal objetivo das aquisições e contratações da área de tecnologia da informação do Ministério Público, destacando-se com maior frequência a aquisição de microcomputadores e *notebooks*. A aquisição de impressoras e *scanners* foi outro destaque no levantamento realizado. Percebe-se que a compra desses tipos de equipamentos são recorrentes, pois foram encontradas em todos os anos pesquisados, e encontram-se definidos como ações no Plano Diretor de TI. O MPRO tem como estratégia na área de TI a substituição de equipamentos com vida útil acima de 60 meses, evitando gastos excessivos com manutenção e pelo fato desses equipamentos estarem tecnologicamente e contabilmente defasados.

Pode-se destacar também os investimentos na atualização de infraestrutura de rede, que recebeu novos comutadores (*switches*) e um moderno sistema de rede sem fio, que foi instalado no edifício sede do MPRO em Porto Velho. A aquisição e implantação da nova infraestrutura de servidores, conhecida no meio técnico, como *Blade Center*, que proporcionou uma redundância da infraestrutura existente. Em conjunto com a instalação do *Blade Center*, foi adquirido um dos mais modernos sistemas avançado de armazenamento de dados, conhecido como *Storage*, que permitiu à instituição a duplicação do seu espaço de armazenagem de arquivos.

O sistema de telefonia das promotorias do interior receberam novas centrais telefônicas, que permitiram a implantação do Projeto de Telefonia Integrada, que utiliza a rede de dados de longa distância para transmitir as ligações telefônicas entre as promotorias como se fossem ramais. Cita-se também a modernização do sistema de videoconferência da Sala de Reuniões da Procuradoria Geral, que recebeu novos equipamentos, permitindo a realização de transmissões de vídeos em alta resolução.

Os softwares adquiridos pelo Ministério Público no período analisado foram utilizados no processo de gerenciamento de infraestrutura, como licenças de sistema antivírus corporativos, licenças de sistemas operacionais para servidores de rede, sistema de monitoramento do serviço de impressão e software para sistema de telefonia. Registra-se também a aquisição de software aplicativo para escritórios.

Nesse período o MPRO não realizou a aquisição de sistema de informação específico para utilização em suas atividades institucionais. As soluções de sistemas da instituição são desenvolvidas por equipe própria, composta por servidores efetivos, contratados em cargos de Analistas de TI, com experiência em linguagem de programação Java. Alguns sistemas implantados, que não foram desenvolvidos pela equipe do MPRO, são de origem “livre”, que podem ser instalados sem custos de licenciamento para a instituição.

Confirma-se com os dados levantados, que os investimentos de TI realizados no período de 2010 a 2014, impactou apenas a variável “Infraestrutura”.

5.5 Impactos do Portfólio de TI

O portfólio de tecnologia da informação do Ministério Público de Rondônia é composto pela infraestrutura de TI e as aplicações (sistemas de informação) disponibilizadas aos servidores e membros da instituição. Essas aplicações estão classificadas em transformacionais (estratégica), analíticas (informacional) e transacionais.

Para identificação dos impactos do portfólio de TI nas variáveis estratégicas do MPRO, foram necessárias a realização de levantamento e validação do portfólio do Ministério Público.

A identificação da infraestrutura de TI foi baseada em pesquisa no Catálogo de Serviços da Diretoria de Tecnologia da Informação publicado no âmbito da instituição, que segue as boas práticas internacionais de gerenciamento de serviços de TI. As aplicações foram identificadas através de acesso a página inicial da Intranet institucional, que funciona como ponto de central de acesso aos sistemas.

Computa-se um total de 38 aplicações utilizadas no Ministério Público, sendo 2 transformacionais, 18 aplicações analíticas e 18 transacionais, conforme Quadro 6.

As aplicações transformacionais são aquelas que podem modificar o modelo de negócio da organização (KAPLAN; NORTON, 2004). No caso do Ministério Público foram identificadas duas aplicações estratégicas para a instituição, que são o Sistema de Controle de Feitos, conhecido como ParquetWeb, e o Sistema Processual Eletrônico, conhecido como Módulo Gabinete. Qualquer alteração de procedimentos nesses sistemas, pode impactar na modificação da forma de atuação da instituição.

Quadro 6 – Portfólio de TI do MPRO

<p>Analíticas (Informacional)</p> <p>Sistema de Contracheque</p> <p>Sistema de Lista Telefônica</p> <p>Sistema de Controle de Plantões</p> <p>Sistema de Contas Telefônicas</p> <p>Sistema de Patrimônio</p> <p>Sistema de Acompanhamento de Planejamento</p> <p>Sistema de Gestão de Contratos</p> <p>Sistema de Gerenciamento de Compras</p> <p>Sistema de Acompanhamento de Estágio</p> <p>Sistema de Busca de Informações</p> <p>BI</p> <p>Sistema de Gestão de Centros de Custos</p> <p>Sistema de Gerenciamento de Eventos e Recursos</p> <p>Intranet</p> <p>Portal Institucional</p> <p>Portal Transparência Pública</p> <p>Banco de Normas Internas</p> <p>Sistema de Apoio a Infância</p>	<p>Transformacionais (Estratégica)</p> <p>Sistema de Controle de Feitos (ParquetWeb)</p> <p>Sistema Processual Eletrônico (Gabinete)</p>																		
<p>Transacionais</p> <table> <tr> <td>Sistema de Registro de Ponto</td><td>Sistema de Suprimento de Materiais</td></tr> <tr> <td>Formulários de Requisições</td><td>Sistema de Controle de Chamados Técnicos</td></tr> <tr> <td>Sistema de Avaliação Funcional</td><td>Ambiente Virtual de Aprendizagem (EAD)</td></tr> <tr> <td>Sistema de Atualização Cadastral</td><td>Sistema de Webconferência</td></tr> <tr> <td>Sistema de Gerenciamento de Protocolo e Malote</td><td>Sistema de Controle de Documentos</td></tr> <tr> <td>Sistema de Gestão de Convidados</td><td>Sistema de Controle de Recursos Humanos</td></tr> <tr> <td>Sistema de Gerenciamento de Concursos</td><td>Sistema de Controle de Frota Veicular</td></tr> <tr> <td>Sistema de Suprimentos de Fundos</td><td>Sistema de Controle de Licitação</td></tr> <tr> <td>Sistema de Controle de Ordens de Missões</td><td>Sistema de Votação do Conselho</td></tr> </table>		Sistema de Registro de Ponto	Sistema de Suprimento de Materiais	Formulários de Requisições	Sistema de Controle de Chamados Técnicos	Sistema de Avaliação Funcional	Ambiente Virtual de Aprendizagem (EAD)	Sistema de Atualização Cadastral	Sistema de Webconferência	Sistema de Gerenciamento de Protocolo e Malote	Sistema de Controle de Documentos	Sistema de Gestão de Convidados	Sistema de Controle de Recursos Humanos	Sistema de Gerenciamento de Concursos	Sistema de Controle de Frota Veicular	Sistema de Suprimentos de Fundos	Sistema de Controle de Licitação	Sistema de Controle de Ordens de Missões	Sistema de Votação do Conselho
Sistema de Registro de Ponto	Sistema de Suprimento de Materiais																		
Formulários de Requisições	Sistema de Controle de Chamados Técnicos																		
Sistema de Avaliação Funcional	Ambiente Virtual de Aprendizagem (EAD)																		
Sistema de Atualização Cadastral	Sistema de Webconferência																		
Sistema de Gerenciamento de Protocolo e Malote	Sistema de Controle de Documentos																		
Sistema de Gestão de Convidados	Sistema de Controle de Recursos Humanos																		
Sistema de Gerenciamento de Concursos	Sistema de Controle de Frota Veicular																		
Sistema de Suprimentos de Fundos	Sistema de Controle de Licitação																		
Sistema de Controle de Ordens de Missões	Sistema de Votação do Conselho																		
<p>Infraestrutura de TI</p> <table> <tr> <td>Gestão de Comunicação de Dados</td><td>Administração do <i>Data Center</i></td></tr> <tr> <td>Gestão de Comunicação de Voz</td><td>Administração de Servidores</td></tr> <tr> <td>Gestão de Videoconferência</td><td>Administração de Sistemas</td></tr> <tr> <td>Administração de Banco de Dados</td><td>Gestão do Sistema de Backup</td></tr> <tr> <td>Gestão da Segurança da Informação</td><td>Gestão do Sistema de Armazenamento</td></tr> <tr> <td>Gestão do Sistema de Cabeamento Estruturado</td><td>Gestão de Certificados Digitais</td></tr> <tr> <td>Gestão do Serviço de E-mail</td><td>Gestão do Serviço de Impressão</td></tr> <tr> <td>Gestão do Parque de Equipamentos</td><td>Gestão de Projetos de TI</td></tr> </table>		Gestão de Comunicação de Dados	Administração do <i>Data Center</i>	Gestão de Comunicação de Voz	Administração de Servidores	Gestão de Videoconferência	Administração de Sistemas	Administração de Banco de Dados	Gestão do Sistema de Backup	Gestão da Segurança da Informação	Gestão do Sistema de Armazenamento	Gestão do Sistema de Cabeamento Estruturado	Gestão de Certificados Digitais	Gestão do Serviço de E-mail	Gestão do Serviço de Impressão	Gestão do Parque de Equipamentos	Gestão de Projetos de TI		
Gestão de Comunicação de Dados	Administração do <i>Data Center</i>																		
Gestão de Comunicação de Voz	Administração de Servidores																		
Gestão de Videoconferência	Administração de Sistemas																		
Administração de Banco de Dados	Gestão do Sistema de Backup																		
Gestão da Segurança da Informação	Gestão do Sistema de Armazenamento																		
Gestão do Sistema de Cabeamento Estruturado	Gestão de Certificados Digitais																		
Gestão do Serviço de E-mail	Gestão do Serviço de Impressão																		
Gestão do Parque de Equipamentos	Gestão de Projetos de TI																		

Fonte: Elaborado pelo autor.

As aplicações analíticas identificadas no MPRO, que tem como principal finalidade o compartilhamento de informações, podem ser exemplificadas através do Sistema de Acompanhamento de Planejamento, Sistema de Gestão de Contratos, Sistema de Gerenciamento de Compras, Sistema de Acompanhamento de Estágio, Sistema de Busca de Informações, BI, entre outros.

Os sistemas transacionais, que objetivam a automatização de transações repetitivas, foram registradas no Sistema de Registro de Ponto, Formulários de Requisições, Sistema de Avaliação Funcional, Sistema de Atualização Cadastral, Sistema de Gerenciamento de Protocolo e Malote, Sistema de Gestão de Convidados, Sistema de Controle de Recursos Humanos, Sistema de Controle de Frota Veicular, entre outros.

A infraestrutura de TI identificada através do Catálogo de Serviços, tem como principais pontos a Administração do Data Center, Administração de Servidores, Administração de Sistemas, Gestão do Sistema de Backup, Gestão do Sistema de Armazenamento, Administração de Banco de Dados, Gestão da Segurança da Informação, entre outros.

Após a validação do portfólio de tecnologia da informação do Ministério Público, buscou-se identificar os impactos sobre as variáveis estratégicas organizacionais. Analisou-se as aplicações e infraestrutura de TI identificadas, relacionando-as com as variáveis deste estudo, conforme as suas características definidas no Planejamento Estratégico Institucional.

Conforme pode-se observar na Figura 11, a variável “Eficiência Operacional” destaca-se de forma acentuada, pois nela está contida grande parte das aplicações do portfólio. Os sistemas de informação do MPRO visam a informatização das rotinas administrativas e finalísticas, que é o foco da variável “Eficiência Operacional” em sua estratégia.

A variável “Infraestrutura” é impactada através das tecnologias empregadas na infraestrutura de TI do portfólio. Essa variável é considerada basilar para o oferecimento dos sistemas de informação para o público institucional.

Figura 11 – Variáveis impactadas pelo Portfólio de TI

Fonte: Elaborado pelo autor.

A variável “Eficiência da Atuação Institucional” é impactada pelo portfólio, através das aplicações consideradas estratégicas pela instituição, como o Sistema de Controle de Feitos (ParquetWeb) e o Sistema Processual Eletrônico (Gabinete). Inclui-se ainda outras aplicações importantes para o funcionamento do MPRO, como o Sistema de Acompanhamento de Planejamento e o BI (*Business Intelligence*), aplicação que coleta, compartilha e monitora informações que oferecem suporte para a tomada de decisão da área finalística.

As aplicações analíticas, com finalidade informacional, como a Intranet, Portal Institucional e o de Transparência, estão relacionadas com as ações da variável “Comunicação e Relacionamento”. O portfólio de TI também impacta na variável pouco identificada neste estudo, “Profissionalização da Gestão”, que registrou sistemas relacionados ao ensino e aprendizagem a distância de membros e servidores.

A variável “Recursos Orçamentários” foi impactada através do sistema de gestão de centros de custos, sistema de gestão de contratos e Portal de Transparência. A Administração de Banco de Dados, localizada no grupo Infraestrutura do portfólio de TI, foi o único impacto na variável estratégica “Unidade Institucional”, que tem como uma de suas características a integração de banco de dados com órgãos parceiros. Registra-se na variável “Sociedade” um único impacto, que foi o Sistema de Apoio à Infância.

O uso do Portfólio de TI para análise dos impactos da TI nas organizações demonstrou-se uma ferramenta com relevante potencial para auxiliar os gestores a traçarem novas estratégias e novos investimentos na área de tecnologia da informação nas organizações públicas e privadas.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta dissertação identificou como a tecnologia da informação impacta nas variáveis estratégicas organizacionais do Ministério Público do Estado de Rondônia. Após a revisão da literatura optou-se por realizar este estudo utilizando as variáveis estratégicas definidas no Planejamento Estratégico Institucional, que são: Sociedade, Unidade Institucional, Eficiência Operacional, Comunicação e Relacionamento, Eficiência da Atuação Institucional, Profissionalização da Gestão, Infraestrutura e Recursos Orçamentários.

Os procedimentos metodológicos tiveram como instrumento o estudo de caso e a análise documental de documentos oficiais do MPRO. Os principais itens da análise foram o Planejamento Estratégico Institucional, o Plano Geral de Atuação, o Planejamento Estratégico de TI (PETI), o Plano Diretor de TI e relatórios gerenciais, contemplando ainda entrevistas semiestruturadas com os gestores dessa área. Registra-se esse modelo de pesquisa como contribuição deste trabalho para a área de administração da tecnologia da informação.

O presente estudo apontou que, respectivamente, as variáveis estratégicas “Eficiência Operacional” e “Infraestrutura” são as mais impactadas pela tecnologia da informação no Ministério Público de Rondônia. A primeira trata do processo de informatização das rotinas administrativas e finalísticas, mas ressaltamos que a maior ocorrência de impacto nessa variável se dá pela informatização das atividades administrativas. A segunda variável, trata da atualização do parque tecnológico do MPRO, que investiu significativos valores nos últimos cinco anos, com a finalidade de manter a evolução tecnológica da instituição.

As variáveis “Eficiência da Unidade Institucional” e “Comunicação e Relacionamento” registraram impactos consideráveis. As variáveis Sociedade, Unidade Institucional, Profissionalização da Gestão e Recursos Orçamentários foram pouco impactadas pela TI.

Observa-se que os resultados da pesquisa estão alinhados com o Planejamento Estratégico de TI, e consequentemente com o Planejamento Estratégico Institucional. Percebe-se, na seção Impactos do PETI, que os objetivos estratégicos da área de TI estão focados em sua grande maioria nas variáveis “Eficiência Operacional” e “Infraestrutura”, e também na variável “Tecnologia da Informação”, que foi desconsiderada desta pesquisa. Diante desse fato, conclui-se que a área de TI do MPRO está seguindo a orientação estratégica institucional.

Os impactos identificados através da análise documental foram confirmados através das entrevistas realizadas com os gestores de TI, que de acordo com suas percepções concordam que as variáveis “Eficiência Operacional” e “Infraestrutura” são as mais impactadas, ressaltando que as mesmas impactam indiretamente na variável “Sociedade”.

Destaca-se nesta dissertação a potencialidade da utilização do Portfólio de TI para análise do impacto da TI nas variáveis estratégicas, bem como na avaliação para novos investimentos em tecnologia da informação nas organizações.

Esta pesquisa apresenta algumas limitações quanto ao número de casos estudados e a ausência de aplicação de questionário para analisar a percepção dos usuários de tecnologia da informação do MPRO.

Como sugestão para pesquisas futuras, este estudo poderá ser aprofundado da seguinte forma:

- Analisar a percepção dos usuários sobre os impactos da TI;
- Avaliar a satisfação dos usuários com relação aos sistemas do Portfólio de TI;
- Identificar os investimentos indiretos nas aplicações do Portfólio de TI;
- Aplicar a mesma metodologia em outra organização pública, com a finalidade de avaliar o alinhamento estratégico do Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação (PETI) com o Planejamento Estratégico Institucional.

REFERÊNCIAS

- ALBERTIN, A. L.; ALBERTIN, R. M. M. **Tecnologia de Informação e Desempenho Empresarial no Gerenciamento de seus Projetos: Um Estudo de Caso de uma Indústria.** Revista de Administração Contemporânea (Impresso), v. 12, p. 1, 2008.
- ALBUQUERQUE, Lúcio. **História do Ministério Público do Estado de Rondônia.** Porto Velho: Edufro, 2005.
- AGUNE, R.; CARLOS, J. **Governo eletrônico e novos processos de trabalho.** In: LEVY, E.; DRAGO, P. (Orgs.). *Gestão pública no Brasil contemporâneo.* São Paulo: Fundap, 2005.
- BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil.** Brasília, 1988. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm>. Acesso em 15/02/2015.
- BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Gestão. Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização – GesPública. **Instrumento para avaliação da Gestão Pública – 250 e 500 pontos.** Versão 1/2009. Brasília, 2009.
- CELLARD, A. **A análise documental.** In: POUPART, J. et al. *A pesquisa qualitativa: enfoques epistemológicos e metodológicos.* Petrópolis: Vozes, 2008.
- CRESWELL, J. **Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing among Five Approaches.** 3 ed. Thousand Oaks: Sage, 2007.
- CRESWELL, J. **Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto.** 3. ed. Porto Alegre: Booking: Artimed, 2010.
- DAVENPORT, T. H. **Reengenharia de processos: como inovar na empresa através da tecnologia da informação.** São Paulo: Campus, 1993.
- DEHNING, B.; RICHARDSON, V. J. **Returns on investments in information technology: a research synthesis.** Journal of Information Systems. v. 16, n. 1, p. 7-30, Spring 2002.
- DINIZ, Eduardo Henrique; BARBOSA, Alexandre Fernandes; JUNQUEIRA, Alvaro Ribeiro Botelho; PRADO, Otavio. **O governo eletrônico no Brasil: perspectiva histórica a partir de um modelo estruturado de análise.** Revista de Administração Pública. Rio de Janeiro, v. 43, n. 1, p. 23-48, jan/fev 2009.
- DINIZ, Vagner. **A história do uso da tecnologia da informação na gestão pública brasileira através do CONIP – Congresso de Informática Pública. X Congresso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública.** Santiago, Chile, 18 a 21 de outubro de 2005.
- DOLCI, Pietro Cunha. **Uso da gestão do portfólio de TI no processo de gerenciamento e justificativa dos investimentos em TI.** Dissertação (Mestrado em Administração da Universidade Federal do Rio Grande do Sul – UFRGS). Porto Alegre, 2009. Disponível em: <<http://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/15599/000686873.pdf>>. Acesso em: 01/08/2015.

FETZNER, M. A. M.; FREITAS, H. Implantação de Tecnologia da Informação nas Organizações “ os Desafios da Gestão da Mudança. In: **ENCONTRO DE ADMINISTRAÇÃO DA INFORMAÇÃO (EnADI)**. Anais do EnADI. Florianópolis: Anpad, 2007.

FOINA, Paulo Rogério. **Tecnologia da informação: planejamento e gestão**. 2ª ed. São Paulo: Editora Atlas, 2006.

HABERKAMP, Angela Maria. **Impacto dos investimentos em tecnologia da informação (TI) nas variáveis estratégicas das empresas prestadoras de serviços contábeis**. Dissertação (Mestrado em Administração da Universidade Federal do Rio Grande do Sul – UFRGS). Porto Alegre, 2005. Disponível em: <<http://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/4960/000507105.pdf>>. Acesso em 08/04/2013.

IDC BRASIL. **IDC Brasil aponta que mercado de TIC deve crescer 5% e movimentar US\$ 165,6 bilhões no país em 2015**. São Paulo, 2015. Disponível em: <<http://br.idclatin.com/releases/news.aspx?id=1779>>. Acesso em: 02/02/2015.

KAPLAN, Robert S.; NORTON, David P. **Mapas estratégicos: convertendo ativos intangíveis em resultados tangíveis**. Rio de Janeiro: Elsevier Brasil, 2004.

KLUMB, Rosangela; AZEVEDO, Beatriz Marcondes. **A percepção dos gestores operacionais sobre os impactos gerados nos processos de trabalho após a implementação das melhores práticas de governança de TI no TRE/SC**. Revista de Administração Pública. Rio de Janeiro, v. 48, n. 4, jul/ago 2014.

KOTLER, P. ARMSTRONG, G. **Princípios de Marketing**. Rio de Janeiro: Prentice Hall do Brasil, 1993.

LAUDON, K.; LAUDON, Jane. **Sistemas de informação gerenciais**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2010.

LUCHT, Robert Rigobert. **Impacto da Tecnologia da Informação na Receita Federal**. Dissertação (Mestrado em Administração da Universidade Federal do Rio Grande do Sul – UFRGS). Porto Alegre, 2006. Disponível em: <<http://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/8469/000576586.pdf>>. Acesso em 01/10/2015.

MAÇADA, Antônio Carlos Gastaud; BORENSTEIN, Denis. Medindo a satisfação dos usuários de um sistema de apoio à decisão. **XXIV Encontro Anual da Associação Nacional de Pós-graduação e Pesquisa em Administração**. Florianópolis (SC), Brasil, setembro de 2000.

MAÇADA, Antônio Carlos Gastaud. **Impacto dos investimentos em tecnologia da informação nas variáveis estratégicas e na eficiência dos bancos brasileiros**. Tese (Doutorado em Administração da Universidade Federal do Rio Grande do Sul – UFRGS). Porto Alegre, 2001. Disponível em: <<http://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/1845/000310130.pdf>>. Acesso em: 01/04/2013.

MAÇADA, Antônio Carlos Gastaud; FELDENS, Luis Felipe; SANTOS, André Moraes. **Impacto da tecnologia da informação na gestão das cadeias de suprimentos** – um estudo de caso múltiplos. Revista Gestão & Produção. São Carlos, v. 14, n. 1, p. 1-12, jan/abr 2007.

MAHMOOD, M.; SOON, S. **A comprehensive model for measuring the potential impact of information technology on organizational strategic variables**. Decision Sciences, 22, 1991.

MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO. **Instrução Normativa MP/SLTI nº 04**, de 11 de setembro de 2014. Dispõe sobre o processo de contratação de Soluções de Tecnologia da Informação pelos órgãos do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação – SISP do Poder Executivo Federal.

MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO. **Compras públicas de TIC movimentam R\$ 6,03 bilhões em 2014**. Disponível em: <<http://www.servidor.gov.br/conteudo.asp?p=noticia&ler=12175>>. Acesso em 03/08/2015.

MPRO. Ministério Público do Estado de Rondônia. **Resolução nº 007/2010-CPJ**, de 12 de novembro de 2010. Dispõe sobre o Planejamento Institucional e a Gestão Estratégica no âmbito do Ministério Público do Estado de Rondônia para o período de 2010-2020. Porto Velho, 2010.

MPRO. Ministério Público do Estado de Rondônia. **Planejamento e Gestão Estratégica 2013-2020**. Porto Velho, 2013. Disponível em: <<http://www.mpro.mp.br/documents/29149/1327111/Plano+Geral+de+Atua%C3%A7%C3%A3o/5eb9b170-f2d2-4a72-9fd9-28bb810d7e7e?version=1.0>>. Acesso em: 16/02/2015.

MPRO. Ministério Público do Estado de Rondônia. **Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação**. Porto Velho, 2014a.

MPRO. Ministério Público do Estado de Rondônia. **Plano Diretor de Tecnologia da Informação**. Porto Velho, 2014b.

MPRO. Ministério Público do Estado de Rondônia. **Relatório de Gestão Institucional e Fundimper 2009-2013**. Porto Velho, 2014c.

MPRO. Ministério Público do Estado de Rondônia. **Mapa das Promotorias de Justiça**. Disponível em: <<http://www.mpro.mp.br/promotorias-de-justica/mapa-das-promotorias>>. Acesso em: 01/09/2015.

PALUDO, Augustinho Vicente; HOROCHOVSKI, Rodrigo Rossi; BASTOS JÚNIOR, Paulo Alberto. **O orçamento público para investimentos em informática e a prestação jurisdicional: o caso da Justiça Federal de 1ª instância no Paraná**. Revista Spei, Curitiba, v. 3, n.2, p. 49-57, jul/dez 2002.

PALVIA, P. C. **Developing a model of the global and strategic impact of information technology**. Information and Management. n. 32, p. 229-244, 1997.

PORTER, M. E.; MILLAR, V. E. **Como a informação proporciona vantagem competitiva**. In: PORTER, M. E.. Competição – on competition: estratégias competitivas essenciais. Rio de Janeiro: Campus, 1999. p. 83-106.

REZENDE, D. A.; ABREU, A. F. **Tecnologia da informação aplicada a sistemas de informações gerenciais**. São Paulo: Atlas, 2009.

RODRIGUES FILHO, José; GOMES, Natanael Pereira. **Tecnologia da informação no governo federal**. Revista de Administração Pública. Rio de Janeiro, v. 38, n.1, p. 93-108, jan/fev 2004.

RONDÔNIA. **Decreto-Lei nº 9**, de 25 de janeiro de 1982. Dispõe sobre a organização do Ministério Público do Estado de Rondônia.

RONDÔNIA. **Constituição do Estado de Rondônia**. Porto Velho, 1989. Disponível em: <http://www.al.ro.leg.br/institucional/constituicao-do-estado-de-rondonia/constituicao_estadual.pdf>. Acesso em 15/02/2015.

RONDÔNIA. **Lei Complementar nº 303**, de 26 de julho de 2004. Dispõe sobre a modificação e a reorganização do Quadro Administrativo do Ministério Público do Estado de Rondônia e dá outras providências. Disponível em: <http://sapl.al.ro.leg.br/sapl_documentos/norma_juridica/5068_texto_integral>. Acesso em: 15/02/2015.

ROTHBERG, Danilo. Portais eletrônicos de governo e a contribuição da informação e da comunicação para a expansão da cidadania. **34º Encontro Anual da Associação Nacional de Pós-graduação e Pesquisa em Ciências Sociais**. Caxambu (MG), Brasil, 25 a 29 de outubro de 2010.

SAUR, Ricardo Adolfo de Campos. **A Tecnologia da Informação na Reforma do Estado: considerações sobre a prestação de serviços de informática na área pública**. Revista Ciência da Informação. Brasília, v. 26, n. 1, jan/abr 1997. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0100-19651997000100012&script=sci_arttext>. Acesso em 09 de janeiro de 2014.

SILVA, Arídio. RIBEIRO, Araújo. RODRIGUES, Luis. **Sistemas de informação na administração pública**. Rio de Janeiro: Revan, 2004.

SILVA, Rosely Sobral da; PERIOTTO, Álvaro José. Política de Investimentos em Tecnologia e a Gestão da Informação no Setor Público Municipal: o caso da Prefeitura de Campo Mourão – PR. **I Encontro de Administração da Informação – EnADI/ANPAD 2007**. Florianópolis (SC), Brasil, 24 a 26 de outubro de 2007.

SUZART, Janilson Antonio da Silva. **SIAFI: O nível de satisfação dos usuários e os investimentos em tecnologia do setor público, uma análise à luz dos pressupostos da racionalidade limitada**. Dissertação (Mestrado em Contabilidade da Universidade Federal da Bahia – UFBA). Salvador, UFBA, 2010. Disponível em: <<http://www.contabeis.ufba.br/Site/arquivos/Editor/file/Mestrado/Disserta%C3%A7%C3%B5es/Janilson%20Suzart%20-%20Disserta%C3%A7%C3%A3o.pdf>>. Acesso em: 26/12/2013.

TCU. Tribunal de Contas da União. **Relatório Sistemático de Fiscalização de Tecnologia da Informação**. Brasília: Tribunal de Contas da União, 2015. Disponível em: <<http://portal3.tcu.gov.br/portal/pls/portal/docs/2705176.PDF>>. Acesso em: 06/09/2015.

TORKZADEH, G.; DOLL, W. J. **The development of a toll for measuring the perceived impact of information technology on work.** Omega. v. 27, p. 327-339, 1999.

TURBAN, E.; RAINER, R. K.; POTTER, R. E. **Introdução a sistemas de informação: uma abordagem gerencial.** Rio de Janeiro: Campus, 2007.

TURNER, J. LUCAS, H. C. **Developing strategic information systems.** In W. Guth Handbook of Business Strategy. Boston: Warren, Gorham e Lamont, 1985.

VIEIRA, Daniele Machado. **Governança de TI no Setor Público – Caso DATAPREV.** Dissertação (Mestrado em Sistemas de Gestão da Universidade Federal Fluminense – UFF). Niterói, 2005. Disponível em: <<http://www.dominiopublico.gov.br/download/texto/cp022032.pdf>>. Acesso em: 10/04/2013.

WEIL, P. **The relationship between investment in information technology and firm performance: a study of the valve manufacturing sector.** Information Systems Research, v.3, n. 4, p. 307-333, 1992.

YIN. R. K. **Estudo de caso: planejamento e métodos.** 3ª. Ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.

APÊNDICE A – Protocolo de Entrevistas com Gestores da Área de TI

1. Qual a sua percepção com relação aos impactos dos objetivos estratégicos da TI nas variáveis estratégicas organizacionais?
2. O Ministério Público não investiu recursos orçamentários em sistemas corporativos no período estudado?
3. Você concorda com o Portfólio de TI apresentado na pesquisa? Comente.
4. Qual a sua opinião para o fato da variável “Sociedade” ser pouco impactada, sendo que a finalidade de toda instituição pública é servir o cidadão?

ANEXO A – Objetivos Estratégicos relacionados a TI

Tema:

2.2 - Tecnologia da Informação

Macro-Objetivo:

2.2.1 - Promover a governança da tecnologia da informação

Objetivo Estratégico:

2.2.1.1 - Uniformizar e direcionar o uso da tecnologia de informação para dar suporte à organização na implementação de ações estratégicas e de práticas de gestão, garantindo controles efetivos, ampliando os processos de segurança, melhorando o desempenho institucional e promovendo decisões integradas sobre os investimentos em TI

Ação: Atividade

Produto: Melhorar a governança da tecnologia da informação

INDICADOR	FINALIDADE DO INDICADOR	MÉTODO DE CÁLCULO	FONTE DO INDICADOR	ÍNDICE DE REFERÊNCIA (Marco da meta)	META 2013	META 2014	META 2015	POLARIDADE (sentido do indicador)	PERIODICIDADE DO INDICADOR
Índice de reclamações na área de tecnologia da informação	Medir o nível de reclamações quanto aos serviços prestados em cada especialização da área de TI	Relação percentual entre o número total de reclamações e o total de serviços avaliados	MPRO/DTI	X	25%	25%	20%	Negativa	Semestral
Tempo médio de resposta de apoio técnico	Medir o tempo médio de espera para atendimento de solicitações realizadas junto às áreas especializadas de tecnologia da informação	Relação temporal entre o somatório dos tempos de espera por atendimento e o total de atendimentos	MPRO/DTI	X	4 h	3 h	2 h	Negativa	Semestral
Índice de satisfação com a infraestrutura tecnológica e serviços de TI	Medir, por meio de pesquisa, a satisfação de usuários com a infraestrutura tecnológica e serviços de TI	Índice de satisfação dos clientes internos e externos com a infraestrutura e os serviços de TI disponíveis, nos seguintes critérios: Critério 1 – Muito satisfeito; Critério 2 – Satisfeito; Critério 3 – Insatisfeito; Critério 4 – Muito insatisfeito; Critério 5 – Não opinou	MPRO/DTI	X	75%	80%	85%	Positiva	Anual
Índice de atendimento na área de TI	Medir o percentual das solicitações atendidas em relação ao total de solicitações realizadas nas áreas especializadas de tecnologia da informação	Relação percentual entre o número de solicitações atendidas e o total de solicitações	MPRO/DTI	X	75%	75%	80%	Positiva	Anual
Modelo de maturidade da governança tecnológica	Avaliar o modelo de maturidade pelo método COBIT	Nota atribuída ao modelo de maturidade segundo os seguintes estágios, sendo: Nota 0 – Inexistente; Nota 1 – Inicial; Nota 2 – Repetitivo; Nota 3 – Definido; Nota 4 – Gerenciado; Nota 5 – Otimizado. Serão escolhidos 3 processos. Os conceitos são os utilizados pelo método COBIT	MPRO/DTI	X	1	2	3	Positiva	Anual

Unidade Responsável: Secretaria-Geral/DTI

Aceitação: Procuradoria-Geral de Justiça

Objetivo Estratégico:

2.2.1.2 - Aprimorar o Ministério Público de Rondônia em tecnologia da informação por meio de elaboração e execução de projetos institucionais, observando as diretrizes do Planejamento Estratégico Nacional do Ministério Público

Ação: Programa de melhoria na segurança de informação; Programa de melhoria no sistema de infraestrutura de rede; Programa de modernização das aplicações (sistemas) do MPRO e Projetos nas áreas de sistemas, infraestrutura, comunicação e segurança da informação

Produto: Aprimoramento do Ministério Público em tecnologia da informação por meio de programas e projetos para a área

INDICADOR	FINALIDADE DO INDICADOR	MÉTODO DE CÁLCULO	FONTE DO INDICADOR	ÍNDICE DE REFERÊNCIA (Marco da meta)	META 2013	META 2014	META 2015	POLARIDADE (sentido do indicador)	PERIODICIDADE DO INDICADOR
Nível de execução dos programas e projetos na área de tecnologia da informação	Avaliar o nível de execução dos programas e projetos institucionais na área de tecnologia da informação	Soma aritmética das notas atribuídas aos seguintes critérios consistentes em programas e projetos institucionais na área de TI: Critério 1 – Programa de melhoria na segurança de informação; Critério 2 – Programa de melhoria no sistema de infraestrutura de rede; Critério 3 – Programa de modernização das aplicações (sistemas) do MPRO; Critério 4 – Projetos nas áreas de sistemas, infraestrutura, comunicação e segurança da informação. Nota 0 – Não executado; Nota 1 – Parcialmente executado; Nota 3 – Executado plenamente	MPRO/DTI	4	4	8	12	Positiva	Semestral

Unidade Responsável: Secretaria-Geral/DTI

Aceitação: Procuradoria-Geral de Justiça

Objetivo Estratégico:

2.2.1.3 - Garantir o alinhamento da TI com os objetivos estratégicos da instituição, a correlata alocação e medição dos recursos envolvidos, a mitigação dos riscos em TI, a medição e avaliação de desempenho, por meio da elaboração de plano estratégico de TI e plano diretor

Ação: Projetos

Produto: Elaboração de plano estratégico de TI e de plano diretor e implantação de comitê estratégico e de comitê diretivo

INDICADOR	FINALIDADE DO INDICADOR	MÉTODO DE CÁLCULO	FONTE DO INDICADOR	ÍNDICE DE REFERÊNCIA (Marco da meta)	META 2013	META 2014	META 2015	POLARIDADE (sentido do indicador)	PERIODICIDADE DO INDICADOR
Governança tecnológica nos padrões do CNMP	Medir o grau de aderência da área de TI ao padrão de governança estabelecido pelo CNMP	Média ponderada dos seguintes critérios: Critério 1 (35%) - possui o plano estratégico de TI; Critério 2 (15%) - possui o plano diretor de TI; Critério 3 (35%) - possui comitê estratégico de TI; Critério 4 (15%) - possui comitê diretivo de TI	MPRO/DTI	85%	85%	100%	100%	Positiva	Semestral

Unidade Responsável: Gabinete da Procuradoria-Geral de Justiça

Aceitação: Procuradoria-Geral de Justiça

Macro-Objetivo:
2.3.2 - Assegurar a atualização da infraestrutura tecnológica

Objetivo Estratégico:
2.3.2.1 - Assegurar a renovação periódica do parque tecnológico de TI, considerando instalações físicas, *hardware*, *software* e *peopleware* adequados às atividades do MP, para garantir o bom desempenho das unidades, a integração das informações e a disseminação de conhecimento, tornando a TI um fator facilitador das ações institucionais garantindo ainda confiabilidade, disponibilidade e estabilidade dos sistemas

Ação: Atividade

Produto: Incremento e adequação da disponibilidade de tecnologia de informação

PESSOAS,
INFRAESTRUTURA E
TECNOLOGIA

INDICADOR	FINALIDADE DO INDICADOR	MÉTODO DE CÁLCULO	FONTE DO INDICADOR	ÍNDICE DE REFERÊNCIA (Marco da meta)	META 2013	META 2014	META 2015	POLARIDADE (sentido do indicador)	PERIODICIDADE DO INDICADOR
Infraestrutura tecnológica	Medir o nível de atualização da infraestrutura tecnológica do MP	Média ponderada dos critérios: Critério 1 (20%) - % de sedes com internet própria; Critério 2 (10%) - relação entre o número de computadores (desktop + notebook) e o número total de membros e servidores; Critério 3 (20%) - % de computadores modernizados (tempo de vida igual ou inferior a 4 anos); Critério 4 (25%) - relação entre o número de pessoas na TI e o número estabelecido do PDTI; Critério 5 (25%) - relação entre o número de softwares básicos implantados e o número estabelecido no PDTI (Resoluções nº. 32 e 33 do CNMP)	MPRO/DTI	X	$Y = X + 10\%x$	$Z = Y + 15\%y$	$Z + 15\%z$	Positiva	Anual
Índice de investimento em tecnologia da informação	Identificar o investimento total em tecnologia da informação em face do orçamento do exercício	Relação percentual entre o total de recursos investidos em tecnologia da informação e orçamento do exercício	MPRO/DOF	1,90%	0,85%	0,90%	0,95%	Positiva	Anual

Unidade responsável: Secretaria-Geral/DTI
 Aceitação: Procuradoria-Geral de Justiça

Objetivo Estratégico:

3.1.1.2 - Implementar plano de segurança das informações e proteção aos integrantes do MPRO, para modernizar o sistema de segurança interno com instalação de equipamentos de segurança que garantam a integridade física dos membros e servidores

Ação: Programa de segurança da informação

Produto: Plano de segurança das informações e proteção aos integrantes do MPRO

INDICADOR	FINALIDADE DO INDICADOR	MÉTODO DE CÁLCULO	FONTE DO INDICADOR	ÍNDICE DE REFERÊNCIA (Marco da meta)	META 2013	META 2014	META 2015	POLARIDADE (sentido do indicador)	PERIODICIDADE DO INDICADOR
Índice de implementação do plano de segurança	Medir o nível de cumprimento do plano de segurança	Relação percentual entre o número de critérios cumpridos e a quantidade de critérios previstos no plano de segurança	MPRO/COMITÊ DE SEGURANÇA INSTITUCIONAL	10%	80%	90%	100%	Positiva	Anual

Unidade responsável: Comitê de Segurança Institucional

Ação: Procuradoria-Geral de Justiça

Objetivo Estratégico:

3.1.1.3 - Promover boas práticas de simplificação, racionalização, integração e padronização das rotinas administrativas e finalísticas por meio de sua informatização

Ação: Programa de melhorias no sistema de infraestrutura de redes
Programa de modernização das aplicações (sistemas) e ProjetosProduto: Informatização das rotinas finalísticas
Informatização das rotinas administrativas

INDICADOR	FINALIDADE DO INDICADOR	MÉTODO DE CÁLCULO	FONTE DO INDICADOR	ÍNDICE DE REFERÊNCIA (Marco da meta)	META 2013	META 2014	META 2015	POLARIDADE (sentido do indicador)	PERIODICIDADE DO INDICADOR
Informatização finalística	Avaliar no âmbito do MP o nível de informatização de rotinas finalísticas	Média aritmética das notas atribuídas à informatização e/ou modernização para os critérios abaixo, segundo o plano de cada MP: Critério 1 – Tramitação de documentos eletrônicos; Critério 2 – Tramitação de Inquéritos eletrônicos; Critério 3 – Inquéritos civis públicos e procedimentos extrajudiciais eletrônicos; Critério 4 – Atendimento ao público; Critério 5 – Tramitação de processos judiciais eletrônicos; Critério 7 – Sistema de tráfego de informações finalísticas diversos. Faixa de avaliação: (0 - não informatizado; 1 - informatizado, mas não de forma satisfatória; 2 - informatizado de forma satisfatória, mas não em todos os locais; 3 - informatizado e modernizado plenamente)	MPRO/DTI	2,17	2,25	2,5	2,75	Positiva	Anual
Informatização administrativa	Avaliar no âmbito do MP o nível de informatização e modernização de rotinas administrativas estratégicas	Média aritmética das notas atribuídas à informatização e/ou modernização para os critérios abaixo, segundo o plano de cada MP: Critério 1 - Sistema de gestão de pessoas; Critério 2 - Sistema de folha de pagamento; Critério 3 - Sistema de gestão de patrimônio; Critério 4 - Sistema de almoxarifado e materiais; Critério 5 - Sistema de licitações; Critério 6 - Sistema de controle de processos administrativos (protocolo); Critério 7 - Sistema de gestão financeira. Faixa de avaliação: (0 - não informatizado; 1 - informatizado, mas não de forma satisfatória; 2 - informatizado de forma satisfatória, mas não em todos os locais; 3 - informatizado e modernizado plenamente)	MPRO/DTI	2,17	2,25	2,5	2,75	Positiva	Anual

Unidade responsável: Gabinete da Corregedoria-Geral do Ministério Público ou Secretaria-Geral/DTI

Ação: Procuradoria-Geral de Justiça ou Secretaria-Geral

Objetivo Estratégico:

3.1.2.3 - Implantar e estruturar o centro de custos no MPRO com sistema informatizado para acompanhamento de gastos com projetos, tarefas ou atividades por unidades

Ação: Projeto de implantação do Centro de Custos

Produto: Melhor controle de custos

INDICADOR	FINALIDADE DO INDICADOR	MÉTODO DE CÁLCULO	FONTE DO INDICADOR	ÍNDICE DE REFERÊNCIA (Marco da meta)	META 2013	META 2014	META 2015	POLARIDADE (sentido do indicador)	PERIODICIDADE DO INDICADOR
Centro de custos	Medir o nível de implantação e estruturação do centro de custos	Notas atribuídas à comissão específica para fomento e implantação do centro de custos. Faixa de avaliação: Nota 0 - não existe formalizado na Instituição; Nota 1 - existe, mas não possui sistema informatizado; Nota 3 - existe e funciona com sistema informatizado sem interface entre todos os setores, regiões e unidades orçamentárias; Nota 5 - existe com sistema informatizado integrado capaz de aferir custos de todas as unidades; Nota 7 - sistema permite aferir custos por unidades e por projetos; Nota 9 - sistema é capaz de aferir custos por unidades, projetos e tarefas ou atividades	MPRO/DTI	X	1	5	9	Positiva	Anual

Unidade responsável: Secretaria-Geral e Coordenadoria de Planejamento e Gestão

Aceitação: Procuradoria-Geral de Justiça

Macro-Objetivo:

3.1.3 - Aprimorar processos de planejamento e gestão

Objetivo Estratégico:

3.1.3.1 - Implantar e estruturar escritório de projetos com foco na elaboração e suporte ao gerenciamento dos projetos institucionais, com adoção de método de gerenciamento de projetos

Ação: Projeto e Atividade

Produto: Criação do escritório de projetos

INDICADOR	FINALIDADE DO INDICADOR	MÉTODO DE CÁLCULO	FONTE DO INDICADOR	ÍNDICE DE REFERÊNCIA (Marco da meta)	META 2013	META 2014	META 2015	POLARIDADE (sentido do indicador)	PERIODICIDADE DO INDICADOR
Escritório de projetos	Medir o nível de implantação e estruturação do escritório de projetos	Média aritmética das notas atribuídas ao escritório de projetos para os critérios abaixo: Critério 1 - Orçamento específico para a unidade; Critério 2 - Pessoal com formação técnica especializada em gestão pública com foco em elaboração e gestão de projetos; Critério 3 - Equipamentos e softwares específicos; Critério 4 - Política/Plano de elaboração e gerenciamento de projetos; Critério 5 - Formalização do escritório de projetos na estrutura organizacional. Faixa de avaliação: Nota 0 - Não existe; Nota 1 - existe, mas com recursos (pessoas, equipamentos, matéria-prima, etc) insuficientes; Nota 3 - existe, com os recursos (pessoas, equipamentos, matéria-prima, etc) necessários	MPRO/COPLAN	0	1	2	3	Positiva	Anual

Unidade responsável: Gabinete da Procuradoria-Geral de Justiça

Aceitação: Procuradoria-Geral de Justiça

Macro-Objetivo:

3.3.3 - Fomentar a integração de bancos de dados

Objetivo Estratégico:

3.3.3.1 - Buscar a integração dos bancos de dados das unidades do Ministério Público com órgãos parceiros, aprimorando mecanismos de busca em múltiplos bancos de dados e permitir a interoperabilidade de sistemas heterogêneos

Ação: Atividade

Produto: Maior compartilhamento de informações

INDICADOR	FINALIDADE DO INDICADOR	MÉTODO DE CÁLCULO	FONTE DO INDICADOR	ÍNDICE DE REFERÊNCIA (Marco da meta)	META 2013	META 2014	META 2015	POLARIDADE (sentido do indicador)	PERIODICIDADE DO INDICADOR
Integração de banco de dados	Medir o nível de integração dos bancos de dados no âmbito do MP	Média aritmética das notas atribuídas ao nível de integração do MP. Faixa de Avaliação: Nota 0 - Não existe compartilhamento da base de dados; Nota 1 - Existe compartilhamento com um órgão; Nota 3 - Existe compartilhamento com mais de um órgão e nenhum MP; Nota 5 - Existe compartilhamento com mais de um órgão, inclusive outros Ministérios Públicos	MPRO/DTI	1	1	3	5	Positiva	Semestral

Unidade responsável: Secretaria-Geral/DTI e Gabinete Procuradoria-Geral de Justiça

Aceitação: Secretaria-Geral e Procuradoria-Geral de Justiça

Macro-Objetivo:

3.3.4 - Defender as prerrogativas institucionais

Objetivo Estratégico:

3.3.4.1 - Estruturar comissão de defesa das prerrogativas e garantias institucionais indispensáveis ao pleno exercício das funções ministeriais, que sirva como mediadora entre instituições e autoridades civis e militares

Ação: Atividade

Produto: Criação de comissão de defesa das prerrogativas institucionais

INDICADOR	FINALIDADE DO INDICADOR	MÉTODO DE CÁLCULO	FONTE DO INDICADOR	ÍNDICE DE REFERÊNCIA (Marco da meta)	META 2013	META 2014	META 2015	POLARIDADE (sentido do indicador)	PERIODICIDADE DO INDICADOR
Defesa institucional	Medir a formalização da comissão de defesa das prerrogativas institucionais	Média aritmética das notas atribuídas à comissão específica para fomento, ampliação e garantia das prerrogativas institucionais. Faixa de Avaliação: Nota 0 - Não existe formalizada; Nota 1 - Existe, mas se reúne menos de 3 vezes ao ano; Nota 3 - Existe, reúne-se 3 vezes ou mais ao ano; Nota 5 - Existe, reúne 3 vezes ou mais ao ano, inclusive com comissões de outros MPs	MPRO/GAB da PGJ	0	1	3	5	Positiva	Anual

Unidade responsável: Gabinete Procuradoria-Geral de Justiça

Aceitação: Procuradoria-Geral de Justiça

ANEXO B – Cópias da Página Inicial da Intranet

The screenshot displays the MPRO Intranet homepage. The browser address bar shows 'intranet.mpro.gov'. The header is red with the logo of the Ministério Público do Estado de Rondônia and the text 'INTRANET em defesa da sociedade'. A navigation bar below the header contains links: Início, DOF, GRH, Corregedoria, Secretaria-Geral, Notícias, Portal MPRO, TI em Números, and CEAF. The main content area is divided into several sections:

- Servidores**: A sidebar menu with icons and labels for 'Sisponeto', 'Contra Cheque', 'DataFone Consulta', 'Formulários', 'Avaliação Funcional', 'Plantões', 'Atualização Cadastral', and 'Carretel'.
- Administrativo**: A central banner for 'Coro Azul' with the text 'Coro Azul' and 'previna-se.'.
- Área fim**: A section for 'Notícias Intranet' featuring a news item about the 6th Brazilian Congress of the Ministério Público, dated 05/11/2015. The text describes the participation of members and staff of the MPRO/RO in the congress held in Brasília (DF) from Thursday (4/11) to Friday (6/11). The theme is 'Convergência Institucional: Foco no Cidadão e Transformação Social'. The source is cited as 'Ascom MPRO'. A link 'Todas as Notícias | Leia mais...' is provided.
- Serviços**: A section for 'Datafone' with a search form. The form includes a text input for 'Argumento', a dropdown for 'Tipo de Pesquisa:' (currently set to 'Integrantes MP'), and a 'Pesquisar' button.
- Gerenciamento**: A section for 'Links' with a list of links: 'Webmail', 'Drivers Token', 'Eventos', 'Favoritos', 'Aniversariantes', 'Sistema Lince', and 'Sistemas Tribunal da Justiça'.

The screenshot displays the MPRO Intranet website. The browser's address bar shows "intranet.mpro.gov". The header features the logo of the Ministério Público do Estado de Rondônia and the slogan "em defesa da sociedade". A navigation bar includes links for "Início", "DOF", "GRH", "Corregedoria", "Secretaria-Geral", "Notícias", "Portal MPRO", "TI em Números", and "CEAF". Below this, a horizontal menu categorizes services into "Servidores", "Administrativo", "Área fim", "Serviços", and "Gerenciamento".

A sidebar menu is open under the "Administrativo" category, listing the following items:

- Protocolo Malote - Novo
- ConinWeb
- Acompanha Estágio
- Gerenciamento Concursos
- Patrimônio
- Despesas e Diárias
- Suprimento de Fundos
- FOCOe
- Suprimento de Materiais
- ComprasWeb
- ContratoWeb
- Cativame

The main content area is divided into sections:

- Notícias Intranet:** A news item dated [05/11/2015] titled "Membros e servidores do MP/RO participam do 6º Congresso Brasileiro de Gestão do Ministério Público". The text describes the participation of members and staff in the 6th Brazilian Congress of Management of the Ministério Público, held in Brasília (DF) from Thursday (4/11) to Saturday (6/11). The event, organized by the Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP), focuses on the theme "Convergência Institucional: Foco no Cidadão e Transformação Social". The source is cited as "Fonte: Ascom MPRO". A link "Todas as Notícias | Leia mais..." is provided.
- Links:** A list of quick links including "Webmail", "Drivers Token", "Eventos", "Favoritos", "Aniversariantes", "Sistema Lince", and "Sistemas Tribunal da Justiça".
- Datafone:** A section with a search form labeled "Argumento" and "Tipo de Pesquisa", with "Integrantes M" entered in the search type field.

The footer of the page shows the URL "intranet.mpro.gov/#".

intranet.mpro.gov

INTRANET
Ministério Público do Estado de Rondônia
em defesa da sociedade

Entrar

Início DOF GRH Corregedoria Secretaria-Geral Notícias Portal MPRO TI em Números CEAf

Servidores Administrativo Área fim Serviços Gerenciamento

PESQUISA DE OPINIÃO PARA MEMBROS
COMUNICAÇÃO DO MINISTÉRIO PÚBLICO

Ajude-nos a construir um MP mais próximo do cidadão. Responda o questionário até 6 de novembro no portal www.cnmp.mp.br

Datafone

Argumento Tipo de Pesquisa:

Integrantes MP Pesquisar

ParquetWeb
Ágil
BI
Consulta Feitos
MP Census
Processo 2º Grau
CIPO
Hidra
BNI
Gabinete

Intranet

Membros e servidores do MP/RO participam do 6º Brasileiro de Gestão do Ministério Público

Membros e servidores do Ministério Público de Rondônia participam, desde quarta-feira (4/11), do 6º Congresso Brasileiro de Gestão do Ministério Público, em Brasília (DF). Promovido pelo Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP), o evento se estende até sexta-feira (6/11), com o tema "Convergência Institucional: Foco no Cidadão e Transformação Social".

[Todas as Notícias](#) | [Leia mais...](#)

[Webmail](#) - [Drivers Token](#) - [Eventos](#) - [Favoritos](#) - [Aniversariantes](#) - [Sistema Lince](#) - [Sistemas Tribunal da Justiça](#)

Ministério Público do Estado de Rondônia
em defesa da sociedade

Entrar

Início DOF GRH Corregedoria Secretaria-Geral Notícias Portal MPRO TI em Números CEAF

Servidores Administrativo Área fim Serviços Gerenciamento

Perícias Criminais

Curso on-line

INFORMAÇÕES
http://www.mpro.mp.br/web/ceaf/inicio
Duração do curso: 60 dias
Carga horária: 100h/a
Vagas: 30

Inscrições até 22/10 no e-mail: evento.ceaf@

Datafone

Argumento Tipo de Pesquisa:

Integrantes MP

Notícia

[05/11/2011]
Congresso

Fonte: As

Links

[Webmail](#)

- SOS
- Solidário
- Solidário - Antigo
- Dicionário Houaiss
- Agenda Eletrônica
- Banco de Projetos
- EAD
- Telefonia Móvel
- WebConferência
- Codoc
- Sapiens
- PAT

O participam do 6º
o Público
dores do Ministério Público
participam, desde quarta-feira
Congresso Brasileiro de
stério Público, em Brasília
pelo Conselho Nacional do
o (CNMP), o evento se
a-feira (6/11), com o tema
Institucional: Foco no
formação Social".

[Veja as Notícias](#) | [Leia mais...](#)

[Favoritos - Aniversariantes -
Jornal da Justiça](#)

intranet.mpro.gov

INTRANET
Ministério Público do Estado de Rondônia
em defesa da sociedade

Entrar

Início DOF GRH Corregedoria Secretaria-Geral Notícias Portal MPRO TI em Números CEAF

Servidores Administrativo Área fim Serviços Gerenciamento

Perícias Criminais

Curso on-line

INFORMAÇÕES
http://www.mpro.mp.br/web/ceaf/inicio
Duração do curso: 60 dias
Carga horária: 100h/a
Vagas: 30

Inscrições até 22/10 no e-mail: evento.ceaf@

Datafone

Argumento Tipo de Pesquisa:

Integrantes MP

Pesquisar

Notícias Intranet

[05/11/2015] Membros e servidores do MP participam do 6º Congresso Brasileiro de Gestão do Ministério Público

Membros e servidores do Ministério Público de Rondônia participam, desde quarta-feira (4/11), do 6º Congresso Brasileiro de Gestão do Ministério Público, em Brasília (DF). Promovido pelo Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP), o evento se estende até sexta-feira (6/11), com o tema "Convergência Institucional: Foco no Cidadão e Transformação Social".

Fonte: Ascom MPRO

Todas as Notícias | Leia mais...

Links

Webmail - Drivers Token - Eventos - Favoritos - Aniversariantes - Sistema Lince - Sistemas Tribunal da Justiça

ANEXO C – Autorizações para realização da pesquisa



Ministério Público do Estado de Rondônia

PARQUETWEB - Controle de Automático de Feitos

Histórico de Movimentos do Fato

Feito: 2013001120006977 - Enviado em 14/05/2013 15:41:05 e recebido em 14/05/2013 15:41:05
 Origem: 52512 - José Carlos De Souza Colares do(a) Departamento de Recursos Humanos DRH
 Destino: 44295 - Marcos Roberto de Lima Leandro do(a) Departamento de Administração de Redes - DEARE
 Despacho: Para ciência e demais providências. Após arquivar-se.
 Tramitador: 52512 - José Carlos De Souza Colares
 Recebedor: 52512 - José Carlos De Souza Colares
 Tipo movimento:
 Data: 14/05/2013 Prazo: 1 Feito encaminhado ao Membro .

Feito: 2013001120006977 - Enviado em 14/05/2013 15:07:35 e recebido em 14/05/2013 15:07:35
 Origem: 21070 - Renato Grieco Puppio do(a) Secretaria-Geral - SG
 Destino: 52512 - José Carlos De Souza Colares do(a) Departamento de Recursos Humanos DRH
 Despacho: Considerando as informações nos autos, considerando, ainda, anuência do Diretor da DTI. Defiro ao DRH para o devido registro.
 Ciência ao requerente.

Tramitador: 21070 - Renato Grieco Puppio
 Recebedor: 21070 - Renato Grieco Puppio
 Tipo movimento:
 Data: 14/05/2013 Prazo: 1 Para providência .

Feito: 2013001120006977 - Enviado em 14/05/2013 14:56:27 e recebido em 14/05/2013 14:56:27
 Origem: 44057 - Saulo Roberto Faria do Nascimento do(a) Diretoria de Tecnologia da Informação - DTI
 Destino: 21070 - Renato Grieco Puppio do(a) Secretaria-Geral - SG
 Despacho: Considerando que a referida pesquisa é de vital importância para que o servidor Marcos Roberto de Lima Leandro possa dar prosseguimento no processo de seleção a vaga de mestrado na Universidade Federal de Rondonia e que a referida pesquisa produza um instrumento de avaliação do impacto da TI no âmbito institucional. Opino pelo deferimento do pedido.
 Tramitador: 44057 - Saulo Roberto Faria do Nascimento
 Recebedor: 44057 - Saulo Roberto Faria do Nascimento
 Tipo movimento:
 Data: 14/05/2013 Prazo: 1 Feito encaminhado ao Membro .

Feito: 2013001120006977 - Enviado em 14/05/2013 14:45:07 e recebido em 14/05/2013 14:45:07
 Origem: 44230 - Jaimison José Alves Miranda do(a) Departamento de Administração de Redes - DEARE
 Destino: 44057 - Saulo Roberto Faria do Nascimento do(a) Diretoria de Tecnologia da Informação - DTI
 Despacho: De acordo, segue para posicionamento.
 Tramitador: 44230 - Jaimison José Alves Miranda
 Recebedor: 44230 - Jaimison José Alves Miranda
 Tipo movimento:
 Data: 14/05/2013 Prazo: 1 Feito encaminhado ao Membro .

Feito: 2013001120006977 - Enviado em 14/05/2013 14:42:44 e recebido em 14/05/2013 14:42:44
 Origem: 44295 - Marcos Roberto de Lima Leandro do(a) Departamento de Administração de Redes - DEARE
 Destino: 44230 - Jaimison José Alves Miranda do(a) Departamento de Administração de Redes - DEARE
 Despacho: Para manifestação.
 Tramitador: 44295 - Marcos Roberto de Lima Leandro
 Recebedor: 44295 - Marcos Roberto de Lima Leandro
 Tipo movimento:
 Data: 14/05/2013 Prazo: 1 Feito encaminhado ao Membro .
 Anexo: [resumo-anteprojeto Marcos.pdf](#)



Ministério Público do Estado de Rondônia

PARQUETWEB - Controle de Automático de Feitos

Histórico de Movimentos do Fato

Feito: 2015001120015227 - Enviado em 19/08/2015 09:33:08 e recebido em 19/08/2015 09:33:08
Origem: 44057 - Saulo Roberto Faria do Nascimento do(a) Diretoria de Tecnologia da Informação - DTI

Destino: 44295 - Marcos Roberto de Lima Leandro do(a) Departamento de Administração de Redes - DEARE
Despacho: para ciência e arquivamento
Tramitador: 44057 - Saulo Roberto Faria do Nascimento
Recebedor: 44057 - Saulo Roberto Faria do Nascimento
Tipo movimento:
Data: 19/08/2015 Prazo: 1 Feito encaminhado ao Membro .

Feito: 2015001120015227 - Enviado em 18/08/2015 18:36:27 e recebido em 18/08/2015 18:36:27
Origem: 21456 - Jesualdo Eurípedes Leiva de Faria do(a) Secretaria-Geral - SG
Destino: 44057 - Saulo Roberto Faria do Nascimento do(a) Diretoria de Tecnologia da Informação - DTI
Despacho: Considerando a finalidade da pesquisa e a contribuição para futuras melhorias na governança de TI da Instituição, AUTORIZO.
Dar ciência ao servidor.
Tramitador: 21456 - Jesualdo Eurípedes Leiva de Faria
Recebedor: 21456 - Jesualdo Eurípedes Leiva de Faria
Tipo movimento:
Data: 18/08/2015 Prazo: 1 Para providência .

Feito: 2015001120015227 - Enviado em 18/08/2015 14:21:50 e recebido em 18/08/2015 14:21:50
Origem: 44057 - Saulo Roberto Faria do Nascimento do(a) Diretoria de Tecnologia da Informação - DTI

Destino: 21456 - Jesualdo Eurípedes Leiva de Faria do(a) Secretaria-Geral - SG
Despacho: O servidor Marcos Roberto Lima Leandro, solicita autorização para realização de pesquisa de campo no âmbito institucional para desenvolver sua dissertação de mestrado. Conforme acompanhamento desta diretoria, os resultados contribuirão para futuras melhorias na consolidação da governança de TI
Tramitador: 44057 - Saulo Roberto Faria do Nascimento
Recebedor: 44057 - Saulo Roberto Faria do Nascimento
Tipo movimento:
Data: 18/08/2015 Prazo: 1 Feito encaminhado ao Membro .

Feito: 2015001120015227 - Enviado em 12/08/2015 15:08:10 e recebido em 12/08/2015 15:08:10
Origem: 44295 - Marcos Roberto de Lima Leandro do(a) Departamento de Administração de Redes - DEARE

Destino: 44057 - Saulo Roberto Faria do Nascimento do(a) Diretoria de Tecnologia da Informação - DTI
Despacho: Para análise e manifestação.
Tramitador: 44295 - Marcos Roberto de Lima Leandro
Recebedor: 44295 - Marcos Roberto de Lima Leandro
Tipo movimento:
Data: 12/08/2015 Prazo: 1 Feito encaminhado ao Membro .
Anexo: [questionário pilotov2.docx.pdf.pdf](#)